

# INTELEKTUAL

**JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN ILMU KOMUNIKASI**



**ETIKA ADMINISTRASI PADA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS OLEH APARATUR DI KANTOR DESA TEGALREJO KECAMATAN DRINGU**

*Dini Ayu Permata Sari<sup>1</sup>, Ainul Yaqin<sup>2</sup>, Imam Sucahyo<sup>3</sup>*

**STRATEGI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PROBOLINGGO DALAM MENGATASI PERMASALAHAN ANAK PUTUS SEKOLAH**

*Imam Sucahyo<sup>1</sup>, Andhi Nur<sup>2</sup>, Deddy Iroe<sup>3</sup>*

**PEMBERDAYAAN MASYARAKAT BERBASIS POTENSI LOKAL MELALUI KAMPUNG KREATIF DAN INDEPENDEN**

*Mendyeta Wahyu Prasetya<sup>1</sup>, Tjitjik Rahaju<sup>2</sup>*

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGANJUK**

*Ayuntamara Sekar<sup>1</sup> Choirul Anam<sup>2</sup>*

**IMPLEMENTASI UU NO. 18 TAHUN 2012 TERHADAP PERAN DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN PETANI DI DESA KEDUNG DALEM KECAMATAN DRINGU KABUPATEN PROBOLINGGO**

*Supriyanto<sup>1</sup>, Andhi Nur Rahmadi<sup>2</sup>, Moch. Nurcholis Alvin<sup>3</sup>*

**PENGARUH PENERAPAN WEBSITE *E-PERSURATAN* TERHADAP KINERJA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I SAMARINDA**

*Fira Amanda<sup>1</sup>, Ismail<sup>2</sup>, Fierda Nurany<sup>3</sup>*

**EVALUASI SASARAN KINERJA PEGAWAI (SKP) PADA DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAWA TIMUR**

*Kartika Dwi Aprilia<sup>1</sup>, Tri Prasetyowati<sup>2</sup>, Susi Ratnawati<sup>3</sup>*

**SISTEM PENGELOLAAN ARSIP PADA DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAWA TIMUR**

*Mega Anggun Aurelita<sup>1</sup>, Susi Ratnawati<sup>2</sup>, Bagus Ananda Kurniawan<sup>3</sup>*

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN WHIZ PRIME HOTEL SURABAYA DALAM UPAYA MENINGKATKAN OKUPANSI**

*Sasha Meydi Cerilda<sup>1</sup>, Rini Ganefwati<sup>2</sup>, Muhammad Fadeli<sup>3</sup>*

**STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN CANGKRUK VAPE SHOP SIDOARJO**

*Noor Jannah<sup>1</sup>, Tira Fitriawardhani<sup>2</sup>, Julyanto Ekantoro<sup>3</sup>*

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN ALFAMART DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN MELALUI APLIKASI ALFAGIFT**

*Dhira Vanesca Syahputri Efendi<sup>1</sup>, Muhammad Hilmy Aziz<sup>2</sup>, Ratna Setyarahajoe<sup>3</sup>*

ISSN 2338-7521

**INTELEKTUAL  
JURNAL ILMU ADMINISTRASI PUBLIK DAN ILMU KOMUNIKASI**

**Volume 11 Nomor 01**

**Desember 2024**

*Dewan Redaksi*

**Penanggung Jawab:  
Tri Prasetyowati**

**Ketua Penyunting :  
M. Fadeli**

**Wakil Ketua Penyunting :  
Ratna Setyarahajoe**

**Reviewer :  
Rachmat Kriyantono  
Lukman Arief  
Herini Sitiaisyah  
Heru Irianto**

**Penyunting Pelaksana :  
Bagus Ananda Kurniawan  
Julyanto Ekantoro  
R. Dimas  
Fierda Nurany  
Tira Fitriawardhani  
M. Hilmy Aziz**

**Sirkulasi & Distribusi :  
Tri Astuti PL.  
Dodik Widjonarko  
Djoko Prasetyo  
Anissa Lutfita**

**Alamat Redaksi :  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Bhayangkara Surabaya  
Jl.Ahmad Yani 114 Surabaya-60235  
Telp. (031) 8285602 pesawat 121  
Fax. (031) 8291107**

**Website: [www.ubhara.ac.id](http://www.ubhara.ac.id)  
E-mail: [intelektual@ubhara.ac.id](mailto:intelektual@ubhara.ac.id)**

### *Pengantar Redaksi*

Alhamdulillah, Jurnal Intelektual edisi nomor 1 (satu) dari volume 10 (sepuluh) bisa hadir kembali dihadapan penikmat artikel ilmiah. Kehadiran edisi ini menjadi bukti eksistensi dan konsistensi dari redaksi Jurnal Intelektual untuk ikut serta menyebarkan hasil-hasil penelitian maupun artikel konseptual. Betapa pun sulitnya mengumpulkan artikel-artikel ini, redaksi hingga tahap ini mampu merampungkan sesuai edisi yang telah ditetapkan.

Tema tulisan dalam artikel edisi ini berupaya mengungkapkan khazanah perkembangan keilmuan khususnya dibidang Administrasi Publik maupun Ilmu Komunikasi. Kedua bidang ilmu ini menempati peran strategis baik dalam penerapan ilmu teoritis atau pun praktis. Tanpa kita sadari bahwa kedua bidang ilmu ini lah yang sering kali menghiasi kehidupan publik kita, sehingga menjadi sebuah keniscayaan bagi kita semua untuk terus mengkaji dan meneliti fenomena-fenomena yang terjadi.

Administrasi Publik terus mengalami perkembangan searah dengan perkembangan sistem ketatanegaraan di Republik ini. Sedangkan Ilmu Komunikasi semakin pesat perkembangannya, karena kini seakan tanpa batas dan jarak baik secara geografis maupun demografis. Untuk itu, edisi kali ini tetap menghadirkan 11 (sebelas) artikel yang kesemuanya merupakan rumpun dari Administrasi Publik maupun Ilmu Komunikasi.

Akhirnya, redaksi berharap keberadaan Jurnal ini dapat terus eksis dan mampu menjadi asa atas semua harapan civitas akademika FISIP Ubhara Surabaya sebagai media bagi dosen dan mahasiswa dalam pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Kritik dan saran konstruktif selalu kami terima untuk Jurnal Intelektual yang lebih baik lagi.

**INTELEKTUAL  
JURNAL ILMU ADMINISTRASI PUBLIK DAN ILMU KOMUNIKASI**

**Volume 11 Nomor 01**

**Juli 2024**

**DAFTAR ISI**

ETIKA ADMINISTRASI PADA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS OLEH APARATUR DI KANTOR DESA TEGALREJO KECAMATAN DRINGU <i>Dini Ayu Permata Sari<sup>1</sup>, Ainul Yaqin<sup>2</sup>, Imam Sucahyo<sup>3</sup></i>	<b>1-5</b>
STRATEGI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PROBOLINGGO DALAM MENGATASI PERMASALAHAN ANAK PUTUS SEKOLAH <i>Imam Sucahyo<sup>1</sup>, Andhi Nur<sup>2</sup>, Deddy Iroe<sup>3</sup></i>	<b>6-13</b>
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT BERBASIS POTENSI LOKAL MELALUI KAMPUNG KREATIF DAN INDEPENDEN <i>Mendyeta Wahyu Prasetya<sup>1</sup>, Tjütjik Rahaju<sup>2</sup></i>	<b>14-24</b>
PENERAPAN PRINSIP <i>GOOD GOVERNANCE</i> DALAM PELAYANAN <i>ONLINE SINGLE SUBMISSION</i> DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGANJUK <i>Ayuntamara Sekar<sup>1</sup>, Choirul Anam<sup>2</sup></i>	<b>25-34</b>
IMPLEMENTASI UU NO. 18 TAHUN 2012 TERHADAP PERAN DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN PETANI DI DESA KEDUNG DALEM KECAMATAN DRINGU KABUPATEN PROBOLINGGO <i>Supriyanto<sup>1</sup>, Andhi Nur Rahmadi<sup>2</sup>, Moch. Nurcholis Alvin<sup>3</sup></i>	<b>35-40</b>
PENGARUH PENERAPAN WEBSITE <i>E-PERSURATAN</i> TERHADAP KINERJA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I SAMARINDA <i>Fira Amanda<sup>1</sup>, Ismail<sup>2</sup>, Fierda Nurany<sup>3</sup></i>	<b>41-48</b>
EVALUASI SASARAN KINERJA PEGAWAI (SKP) PADA DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAWA TIMUR <i>Kartika Dwi Aprilia<sup>1</sup>, Tri Prasetyowati<sup>2</sup>, Susi Ratnawati<sup>3</sup></i>	<b>49-54</b>
SISTEM PENGELOLAAN ARSIP PADA DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAWA TIMUR <i>Mega Anggun Aurelita<sup>1</sup>, Susi Ratnawati<sup>2</sup>, Bagus Ananda Kurniawan<sup>3</sup></i>	<b>55-61</b>
STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN WHIZ PRIME HOTEL SURABAYA DALAM UPAYA MENINGKATKAN OKUPANSI <i>Sasha Meydi Cerilda<sup>1</sup>, Rini Ganefwati<sup>2</sup>, Muhammad Fadeli<sup>3</sup></i>	<b>62-75</b>
STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN CANGKRUK VAPE SHOP SIDOARJO <i>Noor Jannah<sup>1</sup>, Tira Fitriawardhani<sup>2</sup>, Julyanto Ekantoro<sup>3</sup></i>	<b>76-83</b>
STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN ALFAMART DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN MELALUI APLIKASI ALFAGIFT <i>Dhira Vanesca Syahputri Efendi<sup>1</sup>, Muhammad Hilmy Aziz<sup>2</sup>, Ratna Setyarahajoe<sup>3</sup></i>	<b>84-93</b>

**Indek Jurnal INTELEKTUAL Tahun 2024 :****INDEK JURNAL INTELEKTUAL****Volume 11, Nomor 01 (2024) :**

***Dini Ayu Permata Sari<sup>1</sup>, Ainul Yaqin<sup>2</sup>, Imam Sucahyo<sup>3</sup>***, ETIKA ADMINISTRASI PADA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS OLEH APARATUR DI KANTOR DESA TEGALREJO KECAMATAN DRINGU, Vol. 11, No.01, Juli 2024, hal.1-5

***Imam Sucahyo<sup>1</sup>, Andhi Nur<sup>2</sup>, Deddy Iroe<sup>3</sup>***, STRATEGI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PROBOLINGGO DALAM MENGATASI PERMASALAHAN ANAK PUTUS SEKOLAH, Vol. 11, No.01, Juli 2024, hal.6-13

***Mendyeta Wahyu Prasetya<sup>1</sup>, Tjijik Rahaju<sup>2</sup>***, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT BERBASIS POTENSI LOKAL MELALUI KAMPUNG KREATIF DAN INDEPENDEN, Vol. 11, No.01, Juli 2024, hal.11-24

***Ayuntamara Sekar<sup>1</sup>,Choirul Anam<sup>2</sup>***, PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ONLINE SINGLE SUBMISSION DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGANJUK Vol. 11, No.01, Juli 2024, hal. 25-34

***Supriyanto<sup>1</sup>, Andhi Nur Rahmadi<sup>2</sup>, Moch. Nurcholis Alvin<sup>3</sup>***, IMPLEMENTASI UU NO. 18 TAHUN 2012 TERHADAP PERAN DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN PETANI DI DESA KEDUNG DALEM KECAMATAN DRINGU KABUPATEN PROBOLINGGO, Vol. 11, No.01, Juli 2024, hal. 35-40

***Fira Amanda<sup>1</sup>, Ismail<sup>2</sup>, Fierda Nurany<sup>3</sup>***, PENGARUH PENERAPAN WEBSITE E-PERSURATAN TERHADAP KINERJA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I SAMARINDA, Vol. 11, No.01, Juli 2024, hal. 41-48

***Kartika Dwi Aprilia<sup>1</sup>, Tri Prasetyowati<sup>2</sup>, Susi Ratnawati<sup>3</sup>***, EVALUASI SASARAN KINERJA PEGAWAI (SKP) PADA DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAWA TIMUR, Vol. 11, No.01, Juli 2024, hal. 49-54

***Mega Anggun Aurelita<sup>1</sup>, Susi Ratnawati<sup>2</sup>, Bagus Ananda Kurniawan<sup>3</sup>***, SISTEM PENGELOLAAN ARSIP PADA DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAWA TIMUR, Vol. 11, No.01, Juli 2024, hal. 55-61

***Sasha Meydi Cerilda<sup>1</sup>, Rini Ganefwati<sup>2</sup>, Muhammad Fadeli<sup>3</sup>***, STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN WHIZ PRIME HOTEL SURABAYA DALAM UPAYA MENINGKATKAN OKUPANSI, Vol. 11, No.01, Juli 2024, hal. 62-75

***Noor Jannah<sup>1</sup>, Tira Fitriawardhani<sup>2</sup>, Julyanto Ekantoro<sup>3</sup>***, STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN CANGKRUK VAPE SHOP SIDOARJO, Vol. 11, No.01, Juli 2024, hal. 76-83

***Dhira Vanesca Syahputri Efendi<sup>1</sup>, Muhammad Hilmy Aziz<sup>2</sup>, Ratna Setyarahajoe<sup>3</sup>***, STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN ALFAMART DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN MELALUI APLIKASI ALFAGIFT, Vol. 11, No.01, Juli 2024, hal. 84-93

**Template Artikel untuk Jurnal INTELEKTUAL :**

**JUDUL TULISAN, TIMES NEW ROMAN 12, BOLD, CENTER**

**Nama Penulis I <sup>1)</sup> Nama Penulis II <sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Nama instansi, alamat, Telp/fax, e-mail <sup>2)</sup> Nama instansi, alamat, Telp/fax, e-mail

**Abstract [Times New Roman 11 Cetak Tebal dan Miring]**

*Abstract ditulis dalam bahasa Inggris yang berisikan isu-isu pokok, tujuan penelitian, metoda/pendekatan dan hasil penelitian. Abstract ditulis dalam satu alenia, tidak lebih dari 200 kata. (Times New Roman 11, spasi tunggal, dan cetak miring).*

**Keywords :** *Maksimum5 kata kunci dipisahkan dengan tanda koma. [Font Times New Roman 11 spasi tunggal, dan cetak miring]*

**PENDAHULUAN [Times New Roman 11 bold]**

Pendahuluan mencakup latar belakang atas isu atau permasalahan serta urgensi dan rasionalisasi kegiatan (penelitian atau pengabdian). Tujuan kegiatan dan rencana pemecahan masalah disajikan dalam bagian ini. Tinjauan pustaka yang relevan dan pengembangan hipotesis (jika ada) dimasukkan dalam bagian ini. [Times New Roman, 11, normal].

**1. KAJIAN LITERATUR DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS (JIKA ADA)**

Bagian ini berisi kajian literatur yang dijadikan sebagai penunjang konsep penelitian. Kajian literature tidak terbatas pada teori saja, tetapi juga bukti-bukti empiris. Hipotesis penelitian (jika ada) harus dibangun dari konsep teori dan didukung oleh kajian empiris (penelitian sebelumnya). [Times New Roman, 11, normal].

**2. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian menjelaskan rancangan kegiatan, ruang lingkup atau objek, bahan dan alat utama, tempat, teknik pengumpulan data, definisi operasional variable penelitian, dan teknik analisis. [Times New Roman, 11, normal]. Tabel dan Gambar dibuat center seperti di bawah ini.

**Tabel 1.** Hasil Simulasi Gambar

Nama Alat	Tegangan	Arus



**Gambar 1.** Diagram Konteks Prediksi Bakat.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menyajikan hasil penelitian. Hasil penelitian dapat dilengkapi dengan tabel, grafik(gambar), dan/atau bagan. Bagian pembahasan memaparkan hasil pengolahan data, menginterpretasikan penemuan secara logis, mengaitkan dengan sumber rujukan yang relevan. [Times New Roman, 11, normal].

**4. KESIMPULAN**

Kesimpulan berisi rangkuman singkat atas hasil penelitian dan pembahasan. [Times New Roman, 11, normal].

**5. REFERENSI**

Penulisan naskah dan sitasi yang diacu dalam naskah ini disarankan menggunakan aplikasi referensi (*reference manager*) seperti Mendeley, Zotero, Reffwork, Endnote dan lain-lain. [Times New Roman, 11, normal].

**PEDOMAN PENULISAN NASKAH JURNAL INTELEKTUAL FISIP UBHARA SURABAYA****I. ARTIKEL HASIL PENELITIAN**

- Penulisan Judul singkat dan mencerminkan isi artikel (maksimum 15 kata)
- Nama penulis tanpa gelar dibawahnya dicantumkan alamat institusi, No. HP dan email
- Abstrak ditulis dalam bahasa Inggris, terdiri dari satu paragraf, italic, dan menggambarkan keseluruhan isi naskah, dengan memperhatikan kaidah IMRC = Introductions, Methods, Result, Conclusion. (maksimum 250 kata).
- Kata kunci dicantumkan di bawah abstrak, dalam bahasa Inggris (3 kata) yang berisi kata-kata yang dianggap penting dalam Artikel.
- Pendahuluan (berisi ruang lingkup, masalah, tujuan, manfaat, teori/ kerangka berpikir yang digunakan, dan hipotesis kalau ada ).
- Metode Penelitian (berisi jenis penelitian, subjek dan atau objek penelitian, teknik pengumpulan, analisis data, dan keabsahan data)
- Hasil dan pembahasan (mendeskripsikan temuan hasil peneliti dan pembahasan secara teoritis/ kerangka berpikir yang telah ditentukan dalam metode penelitian)
- Simpulan (berisi secara singkat dan jelas tentang esensi hasil penelitian – jawaban atas permasalahan penelitian dan rekomendasi pada pihak terkait)
- Daftar Pustaka (diutamakan yang mutakhir - maksimum 7 tahun terakhir dan atau dari jurnal Ilmiah).

**II. ARTIKEL KAJIAN TEORITIS / KONSEPTUAL**

- Penulisan Judul singkat dan mencerminkan isi artikel (maksimum 15 kata)
- Nama penulis tanpa gelar dibawahnya dicantumkan alamat institusi, No. HP dan email
- Abstrak ditulis dalam bahasa Inggris, terdiri dari satu paragraf, italic, dan menggambarkan keseluruhan isi naskah, dengan memperhatikan kaidah IMRC = Introductions, Methods, Result, Conclusion. (maksimum 250 kata).
- Kata kunci dicantumkan di bawah abstrak, dalam bahasa Inggris (antara 3 sampai 8 kata) yang berisi kata-kata yang dianggap penting dalam Artikel.
- Pendahuluan (berisi ruang lingkup, masalah, tujuan, manfaat, teori/ kerangka berpikir yang digunakan, dan hipotesis kalau ada ).
- Pembahasan : Kajian dan analisa data/ fenomena yang difokuskan
- Simpulan dan saran : berisi secara singkat dan jelas tentang esensi jawaban tujuan penulisan dan rekomendasi pada pihak terkait)
- Daftar Pustaka (diutamakan yang mutakhir — maksimum 7 tahun terakhir dan atau dari jurnal Ilmiah).

**III. FORMAT PENULISAN**

- Naskah diketik pada kertas A4 dengan spasi tunggal dengan ukuran font 11, jenis huruf *times new roman*, panjang naskah maksimum 4000 kata termasuk abstrak
- Setiap naskah diserahkan dalam bentuk *soft copy* (by E-mail) dan *hardcopy*
- Tabel ditulis tanpa menggunakan garis vertikal.
- Tabel dan gambar, diberi nomor urut dan judul diletakkan di atas tabel atau gambar .
- Kutipan menggunakan *endnote* (catatan akhir kalimat kutipan, bukan catatan kaki) dengan menyebutkan Nama, Tahun : hal yang dikutip.
- Sub topik tidak diberi nomor, dicetak tebal, *Title Case*.
- Penulisan daftar pustaka ditulis sesuai urutan alfabet (dengan menuliskan nama keluarga terlebih dahulu-- bila ada). Dengan urutan : nama belakang, nama depan., tahun terbit, judul (dicetak miring), Kota penerbit : penerbit.

Contoh Pustaka Buku :

Morissan,2006, *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Prenada Media Group

## ETIKA ADMINISTRASI PADA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS OLEH APARATUR DI KANTOR DESA TEGALREJO KECAMATAN DRINGU

Dini Ayu Permata Sari<sup>1)</sup>, Ainul Yaqin<sup>2)</sup>, Imam Sucahyo<sup>3)</sup>  
 Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Universitas Panca Marga<sup>1),2),3)</sup>

diniayupermatasari07@gmail.com<sup>1</sup>, ainul0428@gmail.com<sup>2</sup>, imamsucahyo80@gmail.com<sup>3</sup>

### *Abstract*

*Government service activities are related to the apparatus. The apparatus is required to perform services and organize tasks with a code of ethics. The code of ethics is a reference for action and understanding the values that are relevant to personal character. The ethics that need to be oriented to the government is the ethics of state administration. Such as public services by the apparatus in Tegalrejo Village, DringuSubdistrict, which must carry out services to the public and fulfill the elements that can serve the needs of Tegalrejo villagers. This is interesting to do research, related to administrative ethics on improving quality public services by the apparatus in the Tegalrejo Village Office, DringuSubdistrict. The results showed that administrative ethics were applied to improve quality public services by the apparatus at the Tegalrejo Village Office in Dringu Sub-district. Including aspects of efficiency in resources and funds that are utilized for the benefit of Tegalrejo villagers. The effectiveness aspect relates to the suitability of the ability and knowledge of the village apparatus in organizing services for the benefit of villagers. Aspects of service quality relate to friendliness and communicativeness, and timeliness in accordance with the conditions of the villagers and techniques that are easily accepted and understood by the villagers. The responsiveness aspect relates to the readiness and willingness of the apparatus to act with superior programs. The accountability aspect relates to the actions of the apparatus in services relevant to SOPs, regulations and policies. Research with qualitative type with interview techniques, observation, and documentation.*

**Kata kunci:** *Administrative Ethics; Public Service; Apparatus*

### PENDAHULUAN

Kegiatan layanan dalam birokrasi pemerintah memuat tugas dan tanggung jawab pada masyarakat. Kegiatan pelayanan melibatkan para aparatur sebagai sumber daya utama dalam pelayanan (Humas KEMENPANRB, 2021). Hal ini tertuang pada Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara konteksnya aparatur sipil negara wajib menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Maka, para aparatur dituntut untuk melakukan pelayanan dan menyelenggarakan tugas dengan kode etik serta kode perilaku (Arsyad, 2021).

Etika yang perlu dijalankan aparatur dalam pemerintahan maupun pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat (Sukri et al., 2017). Masyarakat menginginkan jaminan pelayanan yang baik dan pengabdian aparatur untuk kepentingan publik. Kode etik menjadi acuan dalam bertindakserta memahami guna nilai salah dan benar dalam perilaku, yang

relevan dengan karakter personal. Layanan publik oleh pemerintah memuat penyelenggaraan administrasi dengan etika pelayanan administrasi guna citra baik pemerintahan (Rianti et al., 2019)(Hastuti, 2018).

Etika yang perlu diorientasikan pada pemerintahan adalah etika administrasi negara. Cakupan etika administrasi negara sebagai ilmu terkait dasar moral dalam tindakan aparatur pemerintah serta menjadi nilai pedoman dalam bertindak (Sukri et al., 2017). Aparatur menjadi bagian penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Aparatur yang bekerja ditingkat pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus menerapkan kode etik

administrasi termasuk aparatur di desa. Seperti pelayanan publik oleh aparatur di Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu yang harus melaksanakan pelayanan pro publik dan memenuhi unsur mampu melayani kebutuhan desa Tegalrejo. Aparatur di Desa Tegalrejo dituntut mampu melayani kurang lebih 3.412 jiwa dengan pelayanan yang memuat etika administrasi negara.

Pada pemaparan di atas mendorong peneliti untuk melakukan riset mendalam terkait etika administrasi pada peningkatan pelayanan publik yang berkualitas oleh aparatur di Kantor Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu. Perumusan masalah yang tepat adalah Bagaimana etika administrasi pada peningkatan pelayanan publik yang berkualitas oleh aparatur di Kantor Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu. Sehingga akan diketahui dengan mendalam terkait etika administrasi pada peningkatan pelayanan publik yang berkualitas oleh aparatur di Kantor Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan bentuk melakukan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang menyangkut instansi yang selaras dengan tata cara atau standar operasional (Kurniawan, 2016). Pelayanan dapat dalam tindakan lisan, tulisan, dan tindakan praktik langsung (Supriyanto et al., 2022).

### **Etika**

Etika memuat arti pembiasaan ataupun watak yang bersumber dari bahasa Yunani. Etika pada lingkup birokrasi menjadi acuan aparatur pemerintah terkait pelayanan sektor publik. Etika birokrat wajib mengorientasikan pada kepentingan dan kebutuhan publik (Yuningsih, 2017). Etika administrasi negara sebagai model penyelenggaraan prinsip moral pejabat publik dalam bertugas dan kewenangan mewujudkan nilai kepentingan publik (Nuraeni, 2020) (Parsaoran, 2017). Indikator yang diterapkan guna penilaian etika administrasi dalam layanan publik menurut

Harbani Pasolong (2010) dalam (Andriani & Kusbandrijo, 2022), meliputi: Efisiensi, sebagai pemanfaatan sumber daya dengan cepat, tepat, hemat dan bertanggung jawab. Efektivitas, sebagai bentuk layanan sektor publik wajib pemenuhan capaian dan tujuan. Kualitas layanan terkait dengan mutu pelayanan oleh aparatur pada masyarakat agar memenuhi kepuasan publik. Responsivitas sebagai tanggung jawab reaksi akan kepentingan masyarakat. Akuntabilitas sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggaraan tugas dan kewenangan administrasi publik.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dengan jenis kualitatif yang diterapkan pada objek alami guna hasil riset orientasi pada penekanan makna dibanding generalisasi (Sugiyono, 2019). Lokasi riset pada Kantor Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informannya adalah Kepala Desa, Aparat Desa, dan masyarakat.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Efisiensi**

Efisiensi merupakan tolak ukur dalam capaian hasil kerja yang berkaitan dengan penganggaran. Nilai efisiensi artinya tindakan hemat pemanfaatan sumber daya. Seluruh tindakan yang diterapkan aparatur desatergolong baik saat efisien atau hemat.

Konteksnya aparatur desa perlu tindakan kehati-hatian dalam hasil kerja maksimal pada publik meskipun dengan keterbatasan sumber daya. Maka aspek nilai efisiensi terhubung pada pemanfaatan sumber daya dan sumber dana yang adadengan cepat, tepat, hemat dan bertanggung jawab. Hasil penelitian adalah pemanfaatan sumber daya dan sumber dana di Desa Tegalrejo secara bijaksana dan digunakan sesuai tujuan dan program di Desa Tegalrejo. Pemanfaatan sumber daya meliputi sarana prasarana di desa dimanfaatkan dengan baik dan tepat, sehingga meminimalisir kerusakan dan

tindakan pemborosan lainnya. Pengoptimalan sumber daya dengan melayani secara baik pada warga Desa Tegalrejo relevan dengan SOP dan aturan berlaku. Sumber daya baik dalam bentuk bangunan, kendaraan, dan fasilitas lain serta barang lain hanya digunakan untuk kepentingan publik. Aparatur desa memberikan ijin atau menyediakan hanya untuk kepentingan warga desa Tegalrejo. Aparatur desa Tegalrejo hanya menggunakan peralatan kantor untuk kepentingan warga.

Sementara pada sumber dana yang ada dimanfaatkan relevan rancangan program maupun aktivitas di desa dengan melakukan pencatatan anggaran masuk dan keluar. Sehingga meminimalisir tindakan pemborosan serta seluruh bentuk anggaran dipertanggungjawabkan. Aparatur desa tidak ada yang menggunakan dana desa diluar yang sudah terencana. Aparatur desa menerapkan anggaran dengan baik dan ditujukan untuk kepentingan warga Desa Tegalrejo. Seluruh bentuk arus kas ada pada pelaporan dan disertai bukti nota atau bukti pembayaran. Laporan keuangan akan ada pemeriksaan rutin dan berkala. Serta ada beberapa anggaran kegiatan di siarkan secara luas, agar warga desa paham. Selain itu ada papan khusus yang menginformasikan dana desa yang masuk dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Aparatur berusaha melakukan transparansi dana terkait kepentingan publik.

#### Efektivitas

Efektivitas menjadi alat ukur keberhasilan capaian tujuan. Aparatur desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik dituntut untuk baik dan beretika guna pemenuhan tujuan. Efektivitas berarti tepat sasaran. Kantor Desa Tegalrejo menerapkan pelayanan yang mudah dan cepat bagi warga Desa Tegalrejo. Unsur efektivitas yang diterapkan pada capaian tujuan meliputi kemampuan bertugas dengan peran dan tingkat ilmu pengetahuan aparatur desa.

Hasil riset di Desa Tegalrejo pada capaian tujuan dengan pelaksanaan layanan cukup

efektif. Aparatur desa mulai belajar meningkatkan kemampuan *soft skill* maupun *hard skill*. Meskipun beberapa aparatur desa yang senior cukup kesulitan mengoperasikan aplikasi baru maupun program baru. Tetapi bisa tertutup dengan aparatur desa yang lain. Memang dampaknya waktu penyelesaian tidak terlalu cepat. Kemampuan aparatur desa didukung untuk berkembang, karena kadang aparatur dikirmikan untuk mengikuti seminar atau pelatihan.

Sedangkan padacapaian tujuan sesuai indikator pengetahuan pegawai tergolong baik. Aparatur desa memiliki pengetahuan yang baik dan memadai. Saat ini aparatur juga berasal dari lulusan sarjana. Meskipun ada yang belum sarjana tapi lebih paham akan kondisi di Desa Tegalrejo. Sehingga kemampuan yang aparatur muda dengan pendidikan sarjana dengan aparatur senior yang belum sarjana di kolaborasikan untuk kepentingan desa.

#### Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan pada masyarakat oleh aparatur desa dituntut memberikan tingkat kepuasan warga desa. Layanan aparatur desa pada warga desa berhubungan dengan kualitas pelayanan. Berarti aparatur layanan yang baik dan beretika. Ada aspek kualitas layanan yang diterapkan pada riset dengan keramahan dan komunikatif, dan ketepatan waktu dengan kedisiplinan. Hasil riset menunjukkan tingkat kepuasan warga desa pada kualitas layanan diterapkan dengan Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM. Survei digunakan sebagai peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan di Desa Tegalrejo.

Etika administrasi aparatur pada kualitas pelayanan dengan aspek ramah dan komunikatif tergolong optimal. Warga desa nyaman dalam pengurusan hal di kantor desa. Hal ini juga didukung dengan aparatur desa juga berasal dari warga desa Tegalrejo. Sehingga aparatur desa lebih mudah berinteraksi dalam pelayanan pada warga desa Tegalrejo. Selain itu warga desa merasa lebih mudah dan lebih nyaman jika bertanya dan mendapatkan

informasi. Terlebih keramahan aparatur terbentuk dengan bentuk rasa kekeluargaan di Desa Tegalrejo.

Sementara aspek ketepatan waktu atau kedisiplinan sebenarnya cukup baik tapi tidak jelek. Hal ini didasari dengan tenaga aparatur desa yang tidak terlalu banyak dan kadang prosesnya ada keterbatasan kemampuan aparatur desa. Selain itu terkadang ada kegiatan desa yang kondisional sehingga ada kegiatan kerja yang terhambat dan tidak datang tepat waktu. Akan tetapi hal ini cukup dimaklumi oleh warga desa. Bahkan warga desa merasa pelayanan tindakan langsung dibutuhkan oleh warga desa, maka jika ada keterlambatan pengurusan administrasi itu sudah dimaklumi. Selain itu terkadang aparatur desa membantu dan menangani hingga malam. Hal ini kedisiplinan waktu aparatur desa tepat waktu dan bahkan melayani warga desa secara langsung yang memakan waktu diluar jam dinas.

#### Responsivitas

Responsivitas merupakan keahlian dan kemauan aparatur desa Tegalrejo guna mendukung dan penyelenggaraan dengan optimal. Responsivitas berhubungan pada tanggungjawab aparatur desa dalam memberikan respon dan memahami kebutuhan warga desa. Hasil riset juga menunjukkan ada program unggulan pada Desa Tegalrejo dalam kegiatan pelayanan pada warga desa, meliputi program bantuan dari setiap rumah, program pelayanan melalui whatsapp. Pelayanan unggulan menunjukkan responsivitas aparatur yang tinggi. Program pelayanan di Desa Tegalrejo sesuai dengan kondisi dan masukan dari warga Desa Tegalrejo guna memberikan kemudahan akses dan pelayanan. Warga Desa Tegalrejo antusias dalam pelayanan yang dibuat oleh aparatur karena dapat dilayani dengan baik dan mudah dipahami.

#### Akuntabilitas

Akuntabilitas berhubungan dengan model tanggung jawab dalam penyelenggaraan tugas

dan fungsi administrasi publik. Aspek akuntabilitas pada riset ada kesesuaian penyelenggaraan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil riset menunjukkan penyelenggaraan layanan serta pemanfaatan sumber daya. Aparatur desa melaksanakan tugas dengan relevansi pada regulasi atau kebijaksanaan serta SOP. Aparatur Desa Tegalrejo tergolong dalam akuntabel dalam pelayanan. Aparatur Desa Tegalrejo mengupayakan alur pelayanan dan pengadministrasian secara alur dan petunjuk teknis. Pelayanan seluruhnya sesuai regulasi dan kebijakan serta disesuaikan dengan kondisi di Desa Tegalrejo.

#### KESIMPULAN

Capaian layanan berkualitas menunjukkan bahwa etika administrasi diterapkan oleh aparatur Desa Tegalrejo. Hal ini menunjukkan etika administrasi diterapkan guna peningkatan pelayanan publik yang berkualitas oleh aparatur di Kantor Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu. Meliputi aspek efisiensi pada sumber daya dan sumber dana yang seluruhnya dimanfaatkan untuk kepentingan warga Desa Tegalrejo dengan perencanaan dan tindakan bijaksana serta berusaha transparansi. Aspek efektifitas berkaitan dengan kesesuaian kemampuan dan pengetahuan aparatur desa dalam penyelenggaraan pelayanan yang dimaksimalkan guna pemenuhan kepentingan warga desa. Aspek kualitas layanan berhubungan dengan keramahan dan komunikatif, dan ketepatan waktu dengan kedisiplinan pada pelayanan pada warga yang lebih sesuai dengan kondisi warga desa dan tekniknya lebih mudah diterima dan dipahami warga desa. Aspek responsivitas berkaitan kesiapan dan kemauan aparatur bertindak yang didukung program unggulan yang sesuai aparatur desa. Aspek akuntabilitas berhubungan dengan tindakan aparatur dalam pelayanan relevan dengan SOP, regulasi dan kebijakan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Andriani, F., & Kusbandrijo, A. I. R. B. (2022). Etika Administrasi Guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Kelurahan Ngagelrejo. *Seminar Nasional 2022 “Transformasi Digital Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi,”*1(1). <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/16334%0Ahttp://repository.untag-sby.ac.id/16334/8/JURNAL.pdf>
- Arsyad, D. H. (2021). ETIKA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA MALALA KECAMATAN DONDO KABUPATEN TOLITOLI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 599–597.
- Hastuti. (2018). Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Baubau. *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.35326/medialog.v1i2.271>
- Humas KEMENPANRB. (2021). *Fondasi Baru Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN)*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. <https://www.menpan.go.id/site/tentang-kami/tentang-kami/fondasi-baru-bagi-aparatur-sipil-negara-asn>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 1(7).
- Nuraeni, S. (2020). Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya Dalam Mewujudkan Good Governance. *JIMIA:Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 14(1), 1–9.
- Parsaoran, J. A. S. (2017). *Etika dan Moral Administrasi Negara*. BKPSDMD Propinsi Kepulauan Bangka Belitung. <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/etika-dan-moral-administrasi-negara>
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sukri, J., Idris, M., & Burhanuddin. (2017). Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Diklat Daerah Kabupaten Gowa. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 112–127. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i1.897>
- Supriyanto, Fitria, N. J. L., & Hidayat, S. (2022). Three forms of service in “Portal Emas Probolinggo” as e-government entities with state administrative ethical principles. *JISOP*, 1(4).
- Yuniningsih, T. (2017). *Etika Administrasi Publik*. Program Studi Doktor Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro.

## **STRATEGI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PROBOLINGGO DALAM MENGATASI PERMASALAHAN ANAK PUTUS SEKOLAH**

Imam Suchahyo<sup>1</sup>, Andhi Nur<sup>2</sup>, Deddy Iroe<sup>3</sup>  
Universitas Panca Marga<sup>1),2),3)</sup>  
[dedyiroe@gmail.com](mailto:dedyiroe@gmail.com)<sup>3)</sup>

### **Abstract**

*In its implementation, this compulsory education program did not run as expected due to the many obstacles faced by the government. One of them is that there are still cases of students dropping out of school and unable to continue their education to a higher level. This type of research is descriptive qualitative, namely research that aims to describe or explain a situation or event*

*The results of this research regarding the Performance of the Probolinggo City Education Office in Overcoming the Problem of Out-of-School Children, it can be concluded that the Probolinggo City Education Office has demonstrated performance that leads to overcoming the problem of out-of-school children. The Probolinggo City Education Office intervened in subsidizing education costs through the Education Operational Assistance Program and the Smart Probolinggo Program to increase school participation rates and minimize school dropout rates.*

**Keywords:** *Children, School Dropouts, Education Department*

### **PENDAHULUAN**

Pada penyelenggaraannya, program wajib belajar ini tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan karena banyak kendala yang dihadapi oleh pemerintah. Salah satunya masih ditemukan kasus siswa yang putus sekolah dan tidak dapat melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi. Berdasarkan data Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada tahun 2015-2016 terdapat sekitar 946.013 siswa yang lulus SD yang ternyata tidak mampu melanjutkan ke tingkat menengah (SMP). Kemudian terdapatnya sekitar 51.541 siswa yang melanjutkan pendidikan pada jenjang SMP yang ternyata tidak lulus. (Sumber: jawapos.com, diakses pada tanggal 18 Februari 2018 pukul 16:39 WIB). Hal tersebut menambah daftar panjang tugas pemerintah dan pemerintah daerah selaku penanggung jawab dalam keberhasilan program wajib belajar.

Dunia pendidikan di Provinsi Jawa Timur pernah mendapatkan kritikan dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dikarenakan kecilnya anggaran pendidikan yang dialokasikan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut kemudian berimbas

terhadap rendahnya Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan Neraca Pendidikan Daerah (NPD) yang disusun oleh Kemdikbud Tahun 2021, alokasi Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Provinsi Jawa Timur hanya mencapai 3,69% dari total APBD sebesar Rp.8,95 triliun. Dari data tersebut diketahui alokasi APBD untuk pendidikan di Provinsi Jawa Timur hanya Rp.135.600 persiswa-pertahun. Kemudian persentase jumlah anak bersekolah tiap jenjang pendidikan atau angka partisipasi murni (APM) tahun 2022 mengalami penurunan. APM pada jenjang SD mencapai 96,0%, pada jenjang SMP mengalami penurunan yaitu 79,9%, dan pada jenjang SMA mengalami penurunan 50,5%. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa angka putus sekolah di Provinsi Jawa Timur sangat tinggi. (Sumber: jawapos.co.id, diakses pada tanggal 18 Juli 2022).

Dinas Pendidikan Kota Probolinggo memiliki tugas membantu Pemerintah Kota Probolinggo dalam melaksanakan desentralisasi pendidikan atau urusan pemerintahan di bidang pendidikan. Dengan beberapa hasil capaian yang baik dalam pelaksanaan urusan di bidang pendidikan, Dinas

Pendidikan Kota Probolinggo pada kenyataannya di lapangan masih menemui berbagai kendala yang dihadapi dalam menyelenggarakan pendidikan yang layak di Kota Probolinggo. Ditemukannya anak putus sekolah di Kota Probolinggo hasil temuan lapangan Tim Satuan Tugas Wajib Belajar sebanyak 598 anak pada tahun 2022. Satuan Tugas Wajib Belajar ini mendata anak putus sekolah di Kota Probolinggo secara langsung ke lapangan. Tim tersebut juga dibentuk atas dasar urgencitas meningkatnya anak putus sekolah. Sebagaimana dikutip dari media *online*, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Probolinggo meminta Dinas Pendidikan setempat untuk mendata siswa putus sekolah (Sumber: *lensaProbolinggo.com*, diakses pada tanggal 14 September 2022).

## RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dengan demikian perumusan masalahnya yaitu Bagaimana Strategi Dinas Pendidikan Kota Probolinggo dalam Mengatasi Permasalahan Anak Putus Sekolah?

## MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan karena akan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam dunia akademisi khususnya Ilmu Administrasi Publik, terutama yang berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga dapat bermanfaat untuk pengembangan studi administrasi publik.

## KAJIAN LITERATUR

### Pendidikan

Dalam *Dictionary of Education* menyebutkan bahwa pendidikan adalah proses dimana seseorang mengembangkan kemampuan sikap dan bentuk-bentuk tingkah laku lainnya di dalam masyarakat dimana ia

hidup, proses sosial dimana orang dihadapkan pada pengaruh lingkungan yang terpilih dan terkontrol (khususnya yang datang dari sekolah), sehingga dia dapat memperoleh atau mengalami perkembangan kemampuan sosial dan kemampuan individu yang optimum. Sedangkan menurut Ki Hajar Dewantara dalam Kongres Taman Siswa yang pertama pada tahun 1930, pendidikan umumnya berarti daya upaya untuk memajukan bertumbuhnya budi pekerti (kekuatan batin, karakter), pikiran (intelekt), dan tubuh anak. Tidak boleh dipisah-pisahkan bagian itu agar kita dapat memajukan kesempurnaan hidup, kehidupan dan penghidupan anak-anak yang kita didik selaras dengan dunianya (Fuad Ihsan, 2011).

Pendidikan tidak hanya dipandang sebagai usaha pemberian informasi dan pembentukan ketrampilan saja, namun diperluas sehingga mewujudkan keinginan, kebutuhan, dan kemampuan individu, sehingga tercipta pola hidup pribadi dan sosial yang baik. Pasal 3 UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, menyebutkan bahwa Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (Departemen Pendidikan Nasional, 2010).

### Anak Putus Sekolah

Pengertian mengenai anak putus sekolah menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah siswa yang belum sampai tamat sekolahnya sudah berhenti. Pendapat dari (Ali Imron, 2004) menyatakan bahwasannya yang dimaksud siswa putus sekolah adalah siswa yang dinyatakan telah keluar dari sekolah yang bersangkutan sebelum waktu yang telah

ditentukan atau sebelum dinyatakan lulus dan mendapat ijazah dari sekolah.

Menurut Gunawan (2011) bahwa, putus sekolah merupakan predikat yang diberikan kepada mantan peserta didik yang tidak mampu menyelesaikan suatu jenjang pendidikan, sehingga tidak dapat melanjutkan studinya ke jenjang pendidikan berikutnya. Hal ini berarti, putus sekolah ditujukan kepada seseorang yang pernah bersekolah namun berhenti untuk bersekolah. Menurut Ahmad (2011) bahwa yang dimaksud dengan putus sekolah yaitu berhentinya belajar seorang murid baik ditengah-tengah tahun ajaran atau pada akhir tahun ajaran karena berbagai alasan tertentu yang mengharuskan atau memaksanya untuk berhenti sekolah. Hal ini berarti putus sekolah dimaksudkan untuk semua anak yang tidak menyelesaikan pendidikan mereka.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa, putus sekolah adalah tidak terselesaikannya seluruh masa belajar pada suatu jenjang pendidikan.

## METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat *postpositivisme* yang digunakan untuk meneliti terhadap keadaan obyek yang alamiah, dimana peneliti menjadi instrument kunci, adapun pengambilan sampel pada sumberdata yang dilakukan dengan *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan yang dilakukan dengan gabungan atau triangulasi, analisis data yang bersifat induktif dan menghasilkan penelitian kualitatif yang menekankan terhadap makna dibandingkan dengan generalisasi (Sugiyono, 2009)

Dalam Penelitian ini yang berjudul Strategi Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Probolinggo Dalam Mengatasi Permasalahan Anak Putus Sekolah, maka penelitian ini

menggambarkan sejauh mana keberhasilan dari penerapan maupun pelaksanaan mengatasi permasalahan anak putus sekolah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini peneliti akan membahas mengenai Kinerja Dinas Pendidikan Kota Probolinggo dalam Mengatasi Siswa Putus Sekolah, dengan focus penelitian berdasarkan indikator-indikator kinerja birokrasi public menurut Dwiyanto (2012:49-51). Untuk mengetahui kinerja birokrasi public maka peneliti mengukurnya dengan indikator-indikator kinerja, antara lain yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Kinerja Dinas Pendidikan Kota Probolinggo Dalam Mengatasi Siswa Putus Sekolah adalah sebagai berikut:

### 1. Produktivitas

Aspek Produktivitas dapat dilihat pada rasio antara input pekerjaan dengan output pekerjaan, yaitu seberapa besar Dinas Pendidikan Kota Probolinggo memiliki hasil yang diharapkan oleh karena itu konsep input ini peneliti melihat pada sumberdaya manusia dan anggaran yang dimiliki dalam pelayanan dibidang pendidikan serta alokasi anggarannya untuk anak putus sekolah. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia dalam hal ini kaitannya dengan pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan sudah memadai. Namun jika dilihat dalam tatanan ideal tentu masih memiliki keterbatasan karena ruang lingkup pekerjaan di Dinas Pendidikan yang sangat luas. Dinas Pendidikan mengurus satuan pendidikan yang ada di Kota Probolinggo termasuk tenaga pengajar dan siswanya. Oleh karena itu Dinas Pendidikan mengatasi keterbatasan tersebut dengan merekrut 9 orang tenaga honorer atau disebut Tenaga Harian Lepas. Berdasarkan peraturan yang ada, Dinas tidak boleh

mengambil tenaga honorer melebihi batas. Selain itu untuk membantu pekerjaannya di lapangan, Dinas Pendidikan memiliki uni-unit yang tersebar di 13 kecamatan yang ada di Kota Probolinggo. Unit-unit tersebut adalah mereka yang paling terdepan dan terdekat dalam melayani masyarakat dalam pelayanan dibidang pendidikan.

Anggaran pendidikan yang dimiliki oleh Kota Probolinggo melalui Dinas Pendidikan dapat dikatakan sudah baik. Dimana alokasi anggaran untuk memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat Kota Probolinggo sebesar Rp 1,1 Triliun pada tahun 2017 dari APBD sebesar Rp 3,56 Triliun. Hal tersebut dapat dikatakan sudah memenuhi Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 49 ayat 1 yang mengamanatkan anggaran pendidikan itu harus setidaknya 20% dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Sedangkan untuk anak putus sekolah, Dinas Pendidikan belum mengalokasikan anggarannya, sehingga upaya yang dilakukan adalah bekerjasama dengan Forum CSR Kota Probolinggo untuk mencari alternative anggaran untuk anak putus sekolah. Forum CSR Kota Probolinggo adalah Lembaga yang menjembatani dana-dana Tanggung Jawab Sosial Lingkungan beberapa perusahaan untuk kegiatan sosial.

Berdasarkan kedua aspek input di atas kita dapat melihat aspek output atau hasil dari pelaksanaan upaya-upaya Dinas Pendidikan dalam mengatasi anak putus sekolah. Berdasarkan keterangan dari Sekretaris Dinas Pendidikan Kota Probolinggo yang mana selaku Ketua Tim Satuan Tugas Wajib Belajar, terdapat sekitar 1725 anak putus sekolah hasil verifikasi di lapangan. Anak putus sekolah yang ditemukan ini rata-rata sudah beberapa tahun putus sekolah. Sehingga dalam penanganannya mereka akan disalurkan ke Program Kejar Paket di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat di wilayah masing-masing. Terkait bagaimana kelanjutannya setelah didata anak putus sekolah, peneliti telah melakukan

observasi dan wawancara lapangan. Berdasarkan hasil temuan lapangan dan wawancara, diketahui bahwa anak-anak saat ini sudah dimasukkan ke dalam PKBM masing-masing lingkungan rumahnya dan mulai mengikuti proses kegiatan belajar mengajar. Selain itu menurut penuturan anak dan Ketua RT setempat, anak-anak ini tidak dipungut biaya untuk mengikuti kegiatan belajar mengajar di sekolahnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa Dinas Pendidikan sudah memenuhi amanat Walikota Probolinggo yang mengharapkan dapat terwujudnya masyarakat yang cerdas dan jangan sampai ada yang putus sekolah dan minimal menamatkan Wajib Belajar 12 Tahun.

## **2. Kualitas Layanan**

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan serta kenyamanan dalam pelayanan dapat menjadi tolak ukur dalam mengetahui sejauh mana kualitas layanan dari birokrasi public. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dapat dilihat dengan sejauh mana masyarakat mengetahui program-program bantuan pendidikan yang dimiliki oleh Dinas Pendidikan sebagai pelaksana Satuan Kerja Perangkat Daerah dibidang pendidikan. Perlu diketahui bahwa saat ini Dinas Pendidikan memiliki dua program unggulan dalam membantu meningkatkan partisipasi masyarakat untuk sekolah sehingga meminimalisir anak putus sekolah, yaitu Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) dan Kartu Pandalungan. Program tersebut memberikan bantuan berupa dana subsidi pendidikan. Program BOP tertuang dalam Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 127 Tahun 2017 di mana sasaran penerima program ini yaitu SD/MI Negeri, SMP/MTs Negeri dan SD/MI dan SMP/MTs Swasta di Kota Probolinggo dibuktikan dengan KTP dan KK orang tua siswa. Biaya yang diberikan yaitu sebesar Rp50.000,00 untuk SD/MI dan Rp105.000,00 untuk SMP/MTs. Sedangkan Kartu Pandalungan tercantum dalam Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 132 Tahun 2016 di mana besaran biaya yang diberikan adalah

100.000,-/bulan untuk siswa SMP/MTs dan 80.000,-/bulan untuk siswa SD/MI warga Kota Probolinggo kategori miskin dan rentan miskin yang tercantum dalam data BPS-PPLS. Kemudian melihat dari sisi masyarakat dalam mengetahui program-program bantuan tersebut, peneliti telah melakukan observasi dan wawancara di lapangan. Hampir sebagian besar masyarakat telah mengetahui program-program bantuan biaya pendidikan yang ada di Kota Probolinggo.

Sedangkan dilihat berdasarkan sejauh mana program-program bantuan biaya pendidikan tersebut telah tepat sasaran yaitu siswa kurang mampu di Kota Probolinggo, Dinas Pendidikan memaparkan bahwa dalam menentukan sasaran penerima Kartu Pandalungan, mereka berpedoman pada data yang dikeluarkan melalui BPS-PPLS. Data BPS-PPLS yang berisi daftar masyarakat yang rentan dalam bidang social. Sehingga jika terdapat siswa yang secara realita kurang mampu tetapi tidak ada dalam data tersebut, maka dia tidak berhak menerima bantuan Kartu Pandalungan. Data yang menjadi pedoman dalam menentukan sasaran tersebut diketahui melakukan update data tersebut dalam 5 tahun sekali. Sedangkan kondisi ekonomi masyarakat sangat dinamis sehingga tidak heran jika di lapangan masih ditemukan siswa tidak mampu yang belum menerima. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, anak-anak putus sekolah yang sudah terdata oleh Dinas Pendidikan sebelumnya ada yang sudah menjadi penerima dan ada yang bukan penerima. Hal tersebut contoh dari kasus warga tidak mampu yang tidak tercantum dalam data sasaran penerima Kartu Pandalungan.

### 3. Responsivitas

Dinas Pendidikan Kota Probolinggo dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat melibatkan peran serta masyarakat baik perorangan, kelompok, maupun organisasi social kemasyarakatan untuk bersama-sama berperan aktif dalam mencegah dan mengatasi

anak putus sekolah di lingkungan sekitarnya, maka perlu adanya pengembangan program serta penyusunan agenda kegiatan dalam mencegah dan mengurangi anak putus sekolah, atas dasar itu maka dibentuklah Satuan Tugas Wajib Belajar yang bertujuan untuk mendata dan memverifikasi anak-anak putus sekolah di Kota Probolinggo. Satuan tugas tersebut memiliki struktur dari Dinas Pendidikan dan UPT Pendidikan Dasar perkecamatan, serta menggerakkan Kecamatan dan Kelurahan sampai Rukun Warga dan Rukun Tetangga di lingkungan masyarakat sekitar. Satuan Tugas Wajib Belajar ini aktif dalam mendata dan memverifikasi anak-anak putus sekolah di Kota Probolinggo untuk disekolahkan kembali melalui Program Kejar Paket. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa RT dan RW setempat diminta oleh Dinas Pendidikan melalui Kecamatan dan Kelurahan untuk mendata warganya yang putus sekolah.

Selain itu agenda kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dalam mencegah dan mengurangi anak putus sekolah melalui intervensi dalam mensubsidi biaya pendidikan. Dinas Pendidikan berharap dengan diberikannya bantuan pendidikan seperti Bantuan Operasional Pendidikan dan Kartu Pandalungan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengikuti pendidikan minimal 12 tahun. Namun intervensi Pemerintah Kota yang berusaha agar warga Kota Probolinggo dapat menikmati pendidikan dengan layak melalui program-program pendidikan tersebut, tidak serta merta membuat tidak ada lagi anak putus sekolah. Pada kenyataannya di lapangan masih ditemukan anak-anak putus sekolah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa agenda untuk mencegah dan mengurangi anak putus sekolah hanya berbentuk bantuan biaya. Sementara hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, menemukan bahwa anak-anak putus sekolah di Kota Probolinggo tidak hanya factor ekonomi tetapi juga karena factor sikap

/ perilaku serta keluarga dan lingkungannya. Oleh karena itu Dinas Pendidikan perlu mencari pendekatan-pendekatan dalam mencegah dan mengatasi anak putus sekolah karena faktor selain ekonomi.

#### **4. Responsibilitas**

Salah satu fungsi Dinas Pendidikan Kota Probolinggo sebagai koordinator dan fasilitator dalam menangani anak putus sekolah, maka perlu melihat bagaimana koordinasi yang terjalin antar instansi terkait yang ikut bertanggung jawab dalam mencegah dan mengatasi anak putus sekolah, agar seluruh anak-anak putus sekolah mendapatkan pelayanan pendidikan yang layak sehingga terpenuhi hak-haknya serta terwujudnya prinsip keadilan. Untuk itu perlu diketahui bagaimana koordinasi yang terjalin antara Dinas Pendidikan Kota Probolinggo dengan instansi lainnya. Berdasarkan pemaparan dari Sekretaris Dinas Pendidikan selaku Ketua Tim Satuan Tugas Wajib Belajar, dapat diketahui bahwa penanganan anak putus sekolah yang dilakukan Dinas Pendidikan dengan pihak Kecamatan dan Kelurahan koordinasinya melalui UPT Pendidikan di Kecamatan. UPT Pendidikan yang ada di Kecamatan bertugas sebagai penjemputan koordinasi antara instansi di wilayah yakni Kecamatan dan Kelurahan dengan Dinas Pendidikan sebagai pucuk pimpinan organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa koordinasi terkait penanganan dan pendataan anak putus sekolah yang dilakukan sesuai dengan prosedur dari atas ke bawah, yakni dari Dinas Pendidikan melalui UPT Pendidikan yang nantinya berkoordinasi dengan Kecamatan dan Kelurahan. Kelurahan nantinya menggerakkan RT dan RW untuk kemudian melaporkan kembali kepada Kelurahan dan seterusnya. Koordinasi yang terjalin saat ini dinilai sudah baik dalam menangani anak putus sekolah.

Selanjutnya prosedur dalam penanganan anak putus sekolah berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa prosedur dalam menangani anak putus sekolah adalah

dilihat dari keabsahan data bahwa anak itu adalah warga Kota Probolinggo dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk orangtua dan Kartu Keluarga. Kemudian untuk mengetahui pendidikan terakhirnya pada jenjang di mana si anak putus dengan melihat pada ijazah yang dimilikinya. Setelah pendataan dan verifikasi dilakukan, kemudian anak-anak putus sekolah dihantarkan kembali belajar di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat yang ada di lingkungannya masing-masing.

#### **5. Akuntabilitas**

Pertanggung jawaban yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Probolinggo dalam memonitor pelaksanaan penanganan anak-anak putus sekolah dengan instansi terkait lainnya masih berjalan saat ini. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa Dinas Pendidikan masih terus mengontrol sejauh mana anak putus sekolah yang sudah tersalurkan ke Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat dan saat ini sudah mulai mengikuti kegiatan belajar mengajar. Selain itu pihak Kelurahan memaparkan, masih melakukan komunikasi dengan RT dan RW terkait perkembangan anak-anak yang saat ini sedang belajar di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat. Selain itu ketika terjadi kasus ada anak yang malas masuk sekolah, dari pihak pengajar memberikan surat kepada orangtuanya.

Sedangkan bentuk pertanggungjawaban pada pegawainya yang lalai dalam melaksanakan pekerjaan Dinas Pendidikan Kota Probolinggo telah memiliki sanksi yang tegas yaitu berbentuk teguran lisan, Surat Peringatan 1 dan Surat Peringatan 2 yang akan dikenakan bagi pegawainya yang kinerjanya buruk. Namun sejauh ini berdasarkan hasil wawancara, belum ada pegawainya yang terkena sanksi tegas hanya baru teguran secara lisan saja yang diberikan kepada pegawainya yang lalai.

Keberadaan Dinas Pendidikan Kota Probolinggo, memiliki tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan

di bidang pendidikan. Selain itu Dinas Pendidikan mempunyai beberapa fungsi diantaranya adalah melaksanakan kebijakan sesuai dengan bidang pendidikan, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pendidikan, serta pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pendidikan. Sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan di bidang pendidikan bagi masyarakat Kota Probolinggo sehingga hak-haknya sebagai warga mendapatkan pendidikan yang layak dapat terpenuhi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dalam hal ini melihat bahwa pada Kinerja Dinas Pendidikan Kota Probolinggo dalam Mengatasi Permasalahan Anak Putus Sekolah, telah memiliki dua program unggulan yang mengintervensi melalui bantuan subsidi biaya pendidikan sehingga diharapkan dapat mencegah dan meringankan anak putus sekolah. Kemudian ketika di lapangan masih ditemukan anak-anak yang putus sekolah, sebagai bentuk responsivitas Dinas Pendidikan membantuk Satuan Tugas Wajib Belajar yang memiliki tugas untuk mendata dan memverifikasi anak-anak putus sekolah untuk disekolahkan kembali melalui Program Kejar Paket. Namun Dinas Pendidikan masih memiliki kendala-kendala seperti keterbatasan jumlah pegawai, belum adanya alokasi anggaran untuk anak putus sekolah, dan program bantuan Kartu Pandalungan yang memiliki aturan.

## KESIMPULAN

Pada penelitian mengenai Kinerja Dinas Pendidikan Kota Probolinggo dalam Mengatasi Permasalahan Anak Putus Sekolah, maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Pendidikan Kota Probolinggo sudah menunjukkan kinerja yang mengarah pada mengatasi permasalahan anak putus sekolah.

Adapun buktinya adalah berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan teori kinerja birokrasi publik dari Dwiyanto (2012:49-51) sebagai pisau analisis dan temuan-temuan di lapangan sebagai berikut :

(1) Sebanyak 1725 anak putus sekolah yang terdata pada tahun 2017, sudah diverifikasi sebagai warga Kota Probolinggo dan disalurkan ke Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat setempat untuk melanjutkan pendidikan melalui program kejar paket. (2) Dinas Pendidikan Kota Probolinggo melakukan intervensi dalam mensubsidi biaya pendidikan melalui Program Bantuan Operasional Pendidikan dan Program Probolinggo Cerdas untuk meningkatkan angka partisipasi sekolah dan meminimalisir angka putus sekolah.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan bagi Dinas Pendidikan dalam Mengatasi Permasalahan Anak Putus Sekolah adalah sebagai berikut, yaitu:

- a. Pada aspek Produktivitas, diharapkan melakukan *recruitment* pegawai yang berkompentensi dan sesuai dengan bidangnya untuk membantu ruang lingkup pekerjaan Dinas Pendidikan yang sangat luas.
- b. Pada aspek Kualitas Layanan, diharapkan dapat menggunakan data sasaran penerima untuk Program Probolinggo Cerdas yang lebih tepat dan pembaharuannya cepat sehingga dapat mencakup seluruh siswa kurang mampu di Kota Probolinggo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. 2011. *Pendidikan Dasar Pada Anak*. Jakarta. Trans Info Media. Dwiyanto, Agus. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta. Gunawan. 2011. *Remaja dan*

- Permasalahannya.* Yogyakarta.
- Hanggar Kreator Ihsan, Fuad. 2011. *Dasar-dasar Kependidikan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Imron, Ali. 2004. *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah.* Malang: Departemen Pendidikan Nasional.
- Irawan, Prasetya. 2006. *Metodologi Penelitian Administrasi.* Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: BPFEUniversitas Gajah Mada.
- Moehariono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi.* Bogor: Ghalia
- Moeleong, L.K. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana Muhibun. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik.* Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nawawi, Ismail. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja.* Jakarta: Kencana.
- Nazili Ahmad Shaleh. 2011. *Pendidikan Dan Masyarakat.* Yogyakarta. Sabda Media
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D.* Bandung: CVAlfabeta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik.* Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia
- Ulum, Ihyaul. 2009. *Audit Sektor Publik.* Jakarta: Bumi Aksara

## PEMBERDAYAAN MASYARAKAT BERBASIS POTENSI LOKAL MELALUI KAMPUNG KREATIF DAN INDEPENDEN

Mendyeta Wahyu Prasetya<sup>1</sup>, Tjitjik Rahaju<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

<sup>1</sup>[mendyetawahyu.20034@mhs.unesa.ac.id](mailto:mendyetawahyu.20034@mhs.unesa.ac.id), <sup>2</sup>[tjitjikrahaju@unesa.ac.id](mailto:tjitjikrahaju@unesa.ac.id)

### *Abstract*

*The Kediri City Government, in order to realize the Vision and Mission of the Mayor of Kediri, through the Mayor of Kediri Regulation Number 23 of 2020 concerning technical guidelines for implementing the Plus Community Empowerment Program, created the Kampung Keren program. The Kediri City Government wants to trigger the potential of its people to develop various unique and creative things in their area. It is hoped that Kampung Keren can become a forum for people to explore their talents and skills. This is expected to encourage local economic growth and improve community welfare. The aim of this research is to describe how community empowerment is based on local potential through the Kampung Keren Program (Creative and Independent) in Kampung Pecut which collaborates elements of urban tourism and local culture. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques through observation and interviews accompanied by documentation. Data analysis techniques using data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this research show that community empowerment in Kampung Pecut through the Kampung Keren program is working as expected, the community in Kampung Pecut is being helped by the economic turnaround. The Kampung Keren Program in Kampung Pecut has provided benefits for the community and managers, namely increased knowledge and skills of the community thanks to the training provided, then increased income and standard of living for the community thanks to the large number of tourists who visit Kampung Pecut.*

**Keywords:** *Community Empowerment, Potency, Creative Village, Independent*

### PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara kepulauan dengan kekayaan alam dan budaya yang melimpah, memiliki segudang potensi besar untuk mengembangkan pariwisata berbasis potensi lokal. Haryadi (2018) menyatakan bahwa kekayaan alam dan budaya lokal merupakan daya tarik utama bagi wisatawan untuk berkunjung ke suatu daerah. Potensi ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal, Romadhoni (2017) berpendapat bahwa pengembangan pariwisata berbasis potensi lokal dapat memberikan dampak positif bagi peningkatan pendapatan dan taraf hidup masyarakat lokal. Namun pengembangan pariwisata berbasis potensi lokal membutuhkan perencanaan dan pengelolaan yang matang. Tanpa hal tersebut, potensi yang ada dikhawatirkan tidak dapat

dioptimalkan dengan baik, bahkan dapat menimbulkan dampak negatif bagi lingkungan dan budaya lokal (Sudiana, 2019).

Menyadari potensi lokal negeri ini yang sangat beragam dan memiliki potensi yang luar biasa, sesuai dengan Peraturan Presiden No.18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 (RPJMN), dikutip dari *Website* Kemenparekraf, Pemerintah Republik Indonesia melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) memperkenalkan sebuah program unggulan mereka untuk menggali, mengelola dan menumbuhkembangkan kreatifitas dan potensi lokal yang diberi nama Kabupaten/Kota Kreatif (KaTa Kreatif). Pada Tahun 2024 ini, Kemenparekraf juga telah melaksanakan *Workshop* KaTa Kreatif

sebagai bagian dari program pengembangan Kabupaten/Kota pada tahun 2024. Sejak diinisiasi hingga tahun 2024 ini, sudah 94 Kabupaten/Kota yang sudah bergabung dengan ekosistem KaTa Kreatif, senada dengan itu Menparekraf Sandiaga Uno juga mengatakan bahwa:

“Kata Kreatif ini memasuki tahun keempat dan saya ucapkan selamat karena sudah ada 94 Kabupaten/Kota yang sudah terafiliasi, mudah mudahan di 2024 KaTa Kreatif bisa mendapat tempat di masyarakat dan semakin bermanfaat.” (Sumber: <https://kemenparekraf.go.id/> diakses pada tanggal 20 Februari 2024).

Mengingat pembangunan pada dasarnya adalah pemanfaatan sumber daya terutama alam untuk meningkatkan kesejahteraan maka untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi adalah mengembangkan pariwisata yang di harapkan mampu diwujudkan secara singkat dan sesuai dengan karakter potensi wisata (Hardianto dkk, 2021). Oleh karena itu, visi dan komitmen pemerintah serta keterlibatan forum kreatif menjadi sangat penting dalam pembangunan kota kreatif yang berkelanjutan.

Ditengah banyaknya potensi lokal yang ada, pemberdayaan masyarakat adalah salah satu langkah yang dapat menjadi sarana untuk mengembangkan potensi lokal, menurut Wijaya (2010) salah satu esensi utama dari pemberdayaan masyarakat adalah menciptakan suasana atau iklim yang memungkinkan potensi yang dimiliki masyarakat dapat lebih berkembang yang berdasarkan pada asumsi bahwa setiap masyarakat memiliki potensi yang dapat dikembangkan. Potensi lokal, baik Sumber Daya Alam maupun Sumber Daya Manusia sangat penting untuk dikembangkan menjadi sesuatu yang bernilai dan berdayaguna. Dengan demikian, partisipasi aktif masyarakat sangat dibutuhkan sebagai penentu kesuksesan dari sebuah program pemberdayaan, partisipasi tersebut muncul karena didorong oleh keinginan masyarakat untuk terlibat dalam pemecahan sebuah

masalah (Rahaju dkk, 2020).

Mengutip buku Konsep Dasar Pengabdian Kepada Masyarakat: Pembangunan dan Pemberdayaan, yang ditulis Sudarmanto dkk (2020:21), pengertian pemberdayaan masyarakat adalah upaya meningkatkan harkat dan martabat golongan warga tertentu yang ada di dalam kondisi kemiskinan dan keterbelakangan, upaya tersebut dimaksudkan guna membangun kemampuan masyarakat dengan cara mendorong, memotivasi, dan membangkitkan kesadaran mereka, serta mengembangkan potensinya.

Sementara menurut Zubaedi (2013:162) konsep pemberdayaan muncul dari kegiatan dan upaya penguatan modal sosial yang dimiliki oleh suatu kelompok masyarakat. Lalu konsep pemberdayaan dalam wacana pembangunan masyarakat juga selalu dihubungkan dengan konsep mandiri, partisipasi, jaringan kerja, dan keadilan, karena ada dasarnya, pemberdayaan diletakkan pada kekuatan tingkat individu dan sosial itu sendiri (Amalia dan Syawie, 2015).

Banyak daerah yang sudah mulai sadar dan peka akan potensi lokal yang dimiliki oleh daerahnya yang kemudian dapat dikembangkan. Huda dan Askafi (2021) pengembangan daerah menuju destinasi wisata kreatif dan mandiri berbasis potensi dan budaya lokal merupakan salah satu strategi pemerintah daerah untuk mempercepat pembangunan ekonomi daerah, memperkenalkan produk lokal dan melestarikan budaya setempat. Kota Kediri menjadi salah satu kota di Indonesia yang memiliki berbagai potensi lokal yang belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan strategi pemberdayaan masyarakat yang berfokus pada pemanfaatan potensi lokal. Pemerintah Kota Kediri melalui Peraturan Walikota Kediri Nomor 23 Tahun 2020 Tentang pedoman teknis pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Plus

berkomitmen untuk memberdayakan masyarakat Kota Kediri salah satunya adalah upaya melalui Program Kampung Keren (Kreatif dan Independen) bertemakan ekowisata. Rahaju (2020) menuturkan bahwa ekowisata yang berdasar pada pemberdayaan masyarakat nantinya diharapkan bisa memberikan peran besar terhadap perubahan disekitar masyarakat tak hanya dari aspek ekonomi, juga sosial sampai aspek lingkungan.



**Gambar 1.1** Poster Kampung Keren

Program Kampung Keren ini merupakan sebuah program untuk *membranding* kampung-kampung yang ada di Kota Kediri untuk dapat unjuk diri lebih tinggi lagi dengan memanfaatkan potensi lokal yang masih-masing kampung ini miliki. Terdapat kriteria sehingga sebuah kampung dapat bergabung dengan Kampung Keren, yakni adalah kampung tersebut memiliki potensi, baik yang bersifat kepariwisataan maupun industri serta memiliki nilai jual untuk menarik minat para wisatawan. Kampung Keren merupakan program pemberdayaan masyarakat yang digagas oleh Walikota Kediri Abdullah Abu Bakar dengan tujuan untuk menumbuhkan kreativitas dan kemandirian warga. Program ini mencakup pengembangan daerah istimewa yang masing-masing memiliki karakteristik unik, warisan budaya, keterampilan, dan potensi ekonomi yang memiliki nilai jual. Kampung Keren memiliki tujuan utama yakni untuk merevitalisasi ekonomi Kota Kediri melalui pemberdayaan masyarakat untuk memanfaatkan kekuatan dan potensi lokal yang masing-masing daerah miliki.

Hingga awal tahun 2023 Kampung Keren berjumlah 10, antara lain adalah Kampung Tani Kelurahan Jamsaren, Kampung Winer (Wisata Kuliner) Kelurahan Kampung Dalem, Kampung Harmony Beta

(Ikan Cupang) Kelurahan Ketami, Kampung Herbal Kelurahan Mojo, Kampung Heritage Kelurahan Pakelan, Kampung Seni Kelurahan Ringinanom, Kampung Tahu Kelurahan Tinalan, Kampung Wisata Air Sumber Banteng Kelurahan Tempurejo, dan Kampung Tenun Ikat Kelurahan Bandar Kidul, dan yang menjadi focus dalam penelitian ini adalah Kampung Pecut yang terletak di Jl. Sriwijaya RT.05 RW.01 Kel. Kemas, Kec.Kota, Kota Kediri yang juga memiliki banyak potensi lokal desa yang dapat dikembangkan seperti seni jaranan dan kerajinan pecut.

Sejak diluncurkan pada tahun 2021, Kampung Pecut yang merupakan salah satu bagian dari Kampung Keren yang didukung Pemerintah Kota Kediri. Meskipun demikian jika dilihat dari jumlah usaha yang dikembangkan masyarakat sejak awal ditetapkan menjadi bagian dalam kampung keren hingga observasi awal penelitian ini dilakukan menunjukkan Kampung Pecut belum berkembang secara signifikan dari segi inovasi untuk dapat menarik lebih banyak lagi wisatawan untuk berkunjung ke Kampung Pecut, terlebih dalam hal kelengkapan sarana, jumlah *event* yang belum banyak dikarenakan masih menggantungkan diri kepada pemerintah kota yang membuat kesenian ini belum bisa banyak memberdayakan masyarakatnya serta jarang untuk dapat dinikmati oleh warga atau bahkan turis dari luar Kota Kediri, hingga saat ini Pecut Samandiman hanya akan tampil jika ada undangan, seperti acara pribadi maupun acara rakyat seperti hari jadi Kota Kediri. hal ini diperkuat dengan pernyataan Muhammad Hanib sebagai seorang penggagas kesenian pecut di Kampung Pecut Kelurahan Kemas Ketika diwawancara oleh RadarKediri saat Pecut Samandiman tampil di GOR Jayabaya Kota Kediri.

“Masih banyak yang kurang lengkap di Kampung Pecut yakni tempat pertunjukan khusus untuk

wisatawan serta diharapkan kedepannya Pecut Samandiman dapat dipentaskan secara sederhana namun kontinyu, agar kelak wisatawan yang datang kesini dapat diedukasi tentang bagaimana memainkan pecut sampai praktik bermain pecut langsung Bersama para seniman”. (Sumber <https://radarkediri.jawapos.com/> diakses pada tanggal 14 maret 2024).

Huda dan Askafi (2021) menuturkan bahwa potensi lokal yang ditransformasikan melalui kampung keren (kreatif dan independen) harus di iringi dengan inovasi-inovasi baru sebagai daya saing yang dapat ditampilkan sebagai prestasi dan hal tersebut merupakan bagian tanggung jawab yang tidak hanya bisa dilakukan pemerintah sendiri, tetapi harus dilaksanakan dan didukung melalui partisipasi dan kerjasama dari berbagai *stakeholder* di Kota Kediri yang diwujudkan dalam konsep kerjasama pentahelix antara pemerintah, pengusaha, masyarakat, akademisi, dan media. Namun meskipun Program Kampung Keren telah diluncurkan, masih ada kebutuhan untuk mengkaji secara mendalam program ini dari sisi upaya pemberdayaan masyarakat, khususnya di Kampung Pecut. Oleh karena itu, penelitian ini akan mendeskripsikan pemberdayaan masyarakat berbasis potensi lokal melalui Program Kampung Keren di Kota Kediri dengan fokus pada studi kasus di Kampung Pecut.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian Kualitatif bertujuan untuk memahami kondisi suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam terkait gambaran kondisi dalam suatu konteks yang alami (*natural setting*), tentang apa yang sebenarnya terjadi di lapangan (Nugrahani, 2014).

Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kampung Pecut di Kelurahan Kemas Kota Kediri. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini

menggunakan beberapa metode yaitu: 1. Observasi yakni peneliti melakukan observasi awal yang dimana pada tahap ini peneliti mengamati dan mencatat langsung hal-hal yang terjadi di lokasi penelitian. 2. Wawancara yakni peneliti menanyakan beberapa hal kepada narasumber baik dari pihak Pemerintah Kota Kediri, pegiat seni Kampung Pecut maupun pengunjung atau wisatawan Kampung Pecut seperti sejarah terbentuknya Kampung Pecut serta animo masyarakat terhadap Kampung Pecut. 3. Dokumentasi yakni peneliti mengambil beberapa foto sebagai dokumen untuk mendukung data sehingga hasil penelitian semakin baik. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model reduksi data yang sudah dikumpulkan dari hasil penelitian di lapangan dilanjutkan dengan penarikan Kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah daerah Kota Kediri berusaha memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien dalam rangka percepatan Pembangunan ekonomi daerah dengan mengembangkan dan memanfaatkan potensi lokal dengan memperhatikan sumber daya yang tersedia dengan membentuk kampung wisata yakni Kampung Keren. Roh utama dalam pengelolaan Kampung Keren adalah kearifan lokal yang terwujud dalam masyarakat melalui nilai keunikan dan keaslian budaya maupun tradisi yang dimiliki masyarakat setempat. Nilai-nilai ini yang akan menarik wisatawan untuk mengunjungi Kampung Keren.



**Gambar 1.2** *Launching* Kampung Keren

Kampung Keren merupakan program pemberdayaan masyarakat yang digagas oleh Walikota Kediri Abdullah Abu Bakar dengan tujuan untuk menumbuhkan kreativitas dan kemandirian warga. Program ini mencakup pengembangan daerah istimewa yang masing-masing memiliki karakteristik unik, warisan budaya, keterampilan, dan potensi ekonomi yang memiliki nilai jual. Kampung Keren memiliki tujuan utama yakni untuk merevitalisasi ekonomi Kota Kediri melalui pemberdayaan masyarakat untuk memanfaatkan kekuatan dan potensi lokal yang masing-masing daerah miliki, seperti salah satu contohnya ialah Kampung Pecut.



**Gambar 1.3** Lokasi Kampung Pecut

Kampung Pecut yang berada di Kelurahan Kemas, Kota Kediri, Jawa Timur, memiliki sejarah yang sangat erat kaitannya dengan seni budaya pecut tradisional, khususnya Pecut Samandiman. Meskipun secara resmi baru dibentuk sebagai Kampung Pecut pada tahun 2019, sejarah seni pecut di wilayah ini telah berlangsung jauh lebih lama, kemudian pada tahun 1998, seorang seniman jaranan bernama Moh. Hanib mulai aktif melestarikan dan mengenalkan seni Pecut Samandiman kepada masyarakat setelah dirinya ditunjuk menjadi ketua jaran kampung di Kelurahan Kemas. Ia melihat perkembangan kuda lumping dan pecut di Kota Kediri cenderung stagnan. Hal tersebut disampaikan oleh beliau pada kesempatan wawancara peneliti saat melakukan penelitian, sebagai berikut:

“Saya melihat di Kota Kediri ini kok

tidak ada perkumpulan dan cenderung stagnan, lalu kemudian setelah saya ditunjuk jadi ketua jaran kampung saya buatlah perkumpulan kesenian jaranan kuda kepang pada tahun 2006 yang akhirnya diberi nama Wahyu Krida budaya, lalu kemudian setiap satu minggu sekali Wahyu Krida budaya melakukan istilahnya tour untuk memperkenalkan kepada masyarakat”.

Upaya ini kemudian melahirkan Paguyuban Pecut Samandiman Kota Kediri pada tahun 2012 yang kemudian didaftarkan HAKI pada tahun 2014. Namun ada yang unik dari Sejarah Kampung Pecut karena pada awalnya Kelurahan Kemas merupakan tempat bagi para pande emas (pengrajin dan penjual emas), namun kemudian kampung ini diinisiasi menjadi sesuatu yang lebih berbeda dari sebelumnya, perubahan jenis kerajinan yang dijalani oleh paguyuban Pecut Samandiman ini juga diungkapkan oleh salah seorang koordinator kelompok sadar wisata di Kampung Pecut:

“Sebelum adanya Kampung Keren itu kita sudah ciptakan Kampung Pecut, kenapa kok pecut padahal pada awalnya Kemas itu mas tempatnya pande emas, tapi karena disini ada tokoh yang bernama Pak Hanib, beliau adalah orang kesenian jaranan lama yang kemudian membuat ide selain emas yang bernama Pecut Samandiman regional Kediri, lalu karena kebetulan Pak Hanib warga Kelurahan Kemas jadi kita melihat adanya peluang disitu sehingga kita resmikan berdirinya kampung pecut pada tahun 2019”

Tahun 2019, pada saat launching Kampung Keren, diadakan acara kirab bertemakan Sewu Pecut (seribu pecut),

terdapat seribu pegiat dan pecinta kesenian jararan pecut turut meramaikan. Kampung Pecut ini tidak hanya menjadi ikon budaya Kota Kediri, tetapi juga menjadi tempat wisata edukasi untuk mempelajari seni pecut tradisional. Di kampung ini, pengunjung dapat melihat pertunjukan pecut, belajar cara memainkan pecut, dan membeli berbagai souvenir pecut. Kampung pecut juga dihiasi dengan ornamen tiang lampu jalanan berbentuk pecut sebagai ciri khas Kampung Pecut.



**Gambar 1.4** Gapura Kampung Pecut

Kampung Pecut merupakan sebuah contoh inspiratif bagaimana pemberdayaan masyarakat dapat membawa perubahan positif. Bermula dari tradisi seni pecut yang diwariskan turun-temurun, Kampung Pecut telah berkembang menjadi sebuah ikon budaya dan ekonomi lokal yang patut dibanggakan. Keberhasilan pemberdayaan masyarakat melalui Program Kampung Keren pada Kampung Pecut dalam mencapai kemandiriannya dianalisis berdasarkan teori Mardikanto dan Soebiato (2015:114) yang menekankan pada empat pilar yaitu, bina manusia, bina usaha, bina lingkungan dan bina kelembagaan dapat dijabarkan sebagai berikut:

### **1. Bina Manusia**

Mardikanto dan Soebiato (2015:114) dalam bukunya “Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik” menjelaskan bahwa bina manusia merupakan sistim yang pertama dan utama dalam pemberdayaan masyarakat. Upaya ini meliputi pengembangan kapasitas individu, yaitu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap individu agar mereka

dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Kemudian pengembangan kapasitas kelembagaan, yaitu memperkuat organisasi dan kelembagaan masyarakat agar mereka dapat mengelola sumber daya dan menyelesaikan masalah secara mandiri. Serta pengembangan kapasitas sistem, yaitu membangun sistim yang mendukung pemberdayaan masyarakat, seperti sistim informasi, sistim perizinan, dan sistim keuangan.

Bina manusia menjadi pondasi utama dalam membangun Kampung Pecut. Dimulai dengan menumbuhkan kesadaran masyarakat akan potensi diri dan nilai budaya mereka. Berbagai pelatihan dan edukasi diberikan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam seni pecut, kewirausahaan, dan pengelolaan kampung. Hal ini menumbuhkan rasa percaya diri dan kemandirian dalam diri mereka sehingga dapat dengan baik mengelola kampung wisata hingga dapat memberdayakan masyarakatnya. Penerapan bina manusia pada Kampung Pecut dalam rangka memberdayakan masyarakatnya melalui program desa wisata dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan:
  - 1) Pelatihan seni pecut untuk masyarakat terutama anak-anak muda dalam usaha untuk melestarikan tradisi dan mengembangkan potensi ekonomi.
  - 2) Pelatihan kewirausahaan untuk menumbuhkan jiwa wirausaha dan membangun usaha kecil menengah (UKM) melalui kampung wisata bertemakan budaya.
  - 3) Pelatihan pengelolaan kampung wisata untuk meningkatkan partisipasi

masyarakat Kampung Pecut dalam perencanaan dan pengambilan keputusan guna membuat Kampung Pecut semakin berkembang dan dikenal khalayak yg lebih luas.

- 4) Edukasi tentang budaya lokal dan nilai-nilai positif untuk memperkuat identitas budaya di Kampung Pecut dan rasa kebersamaan masyarakat dalam mengelola potensi daerahnya.
2. Pembentukan Karakter dan Moral:
    - 1) Penanaman nilai-nilai gotong royong, kerja sama, dan saling membantu dalam membangun kampung wisata yang bernilai jual.
    - 2) Pengembangan rasa disiplin, tanggung jawab, dan kemandirian dalam diri individu serta rasa memiliki agar dapat secara totalitas mengembangkan Kampung Pecut.

Hasil dan dampak yang dihasilkan dalam penerapan bina manusia dapat secara positif bermanfaat bagi masyarakat Kampung Pecut guna mengelola Kampung Pecut hingga dapat bermanfaat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakatnya adalah seperti meningkatnya pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam berbagai bidang, tumbuhnya jiwa wirausaha dan kemandirian ekonomi masyarakat Kampung Pecut, meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan kampung, dan memperkuat identitas dan rasa kebersamaan masyarakat.

## 2. Bina Usaha

Mardikanto dan Soebiato (2015) menjelaskan bahwa bina usaha merupakan upaya penting dalam pemberdayaan masyarakat. Upaya ini

bertujuan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam berusaha dan menciptakan lapangan pekerjaan guna meningkatkan taraf hidupnya.



**Gambar 1.5** Pelaku seni di Kampung Pecut

Bina usaha fokus pada pengembangan ekonomi kreatif di Kampung Pecut. Masyarakat didorong untuk memulai usaha kecil dan menengah (UKM) yang memanfaatkan potensi lokal, seperti seni pecut, kuliner, dan cinderamata.

Berbagai pendampingan dan akses permodalan disediakan untuk membantu mereka dalam membangun

dan mengembangkan usahanya. Beberapa implementasi bina usaha dalam lingkup Kampung Pecut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pelatihan kewirausahaan

Masyarakat diberikan pelatihan tentang berbagai aspek kewirausahaan, seperti manajemen usaha, pemasaran atau promosi dan pengelolaan keuangan atau *budget*. Hal ini bertujuan untuk membekali masyarakat dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memulai dan menjalankan usaha kampung wisata yang dapat berguna untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat Kampung Pecut.

- 2) Pendampingan usaha  
Tim pendamping usaha dari Pemerintah Kota Kediri memberikan bimbingan, pelatihan dan dukungan kepada para pelaku dan pegiat seni di Kampung Pecut. Pendampingan ini meliputi membantu mereka dalam membuat rancangan konsep kampung wisata, memberikan akses permodalan, dan promosi dan memasarkan produk mereka.
- 3) Pengembangan produk kreatif  
Masyarakat didorong untuk dapat membuat dan mengembangkan produk- produk kreatif yang bertema pecut dan jaranan, seperti souvenir, aksesoris, dan pakaian. Produk-produk ini kemudian dapat diperjualbelikan kepada wisatawan dan masyarakat umum melalui stand souvenir Kampung Pecut.
- 4) Pengembangan Kampung wisata  
Kampung wisata bertemakan budaya yang menampilkan seni pecut dan kegiatan lainnya di Kampung Pecut ditawarkan kepada wisatawan. Paket wisata ini menjadi salah satu sumber pendapatan utama bagi masyarakat di Kampung Pecut.

Menilik dari usaha-usaha yang telah dijabarkan diatas guna untuk memberdayakan masyarakat Kampung Pecut, dampak Bina Usaha di Kampung Pecut dapat disebutkan sebagai berikut:

- 1) Meningkatnya pendapatan masyarakat, Bina usaha telah membantu meningkatkan pendapatan masyarakat di Kampung Pecut. Hal ini terlihat dari semakin meningkatnya jumlah usaha dan wisatawan yang hadir ke Kampung Pecut.

- 2) Terciptanya lapangan pekerjaan, Bina usaha telah menciptakan lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat di sekitar area Kampung Pecut. Hal ini membantu mengurangi angka pengangguran dan meningkatkan taraf hidup masyarakat Kampung Pecut.

### **3. Bina Lingkungan**

Mardikanto dan Soebiato (2015) menjelaskan bahwa bina lingkungan merupakan upaya untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup. Upaya ini meliputi pengelolaan sumber daya alam yang berkelanjutan, penanggulangan pencemaran lingkungan, dan pelestarian keanekaragaman hayati. Julika dan Puspaningrum (2016) juga menyebutkan bahwa bina lingkungan melalui kegiatan bersih-bersih lingkungan, penghijauan, dan edukasi tentang pentingnya menjaga kelestarian lingkungan hidup.

Bina lingkungan menekankan pada pelestarian alam dan kelestarian budaya di Kampung Pecut. Masyarakat diajak untuk menjaga kebersihan dan keindahan lingkungan, serta melestarikan tradisi dan nilai-nilai budaya lokal. Berbagai program penghijauan, pengelolaan sampah, dan edukasi budaya dilakukan untuk mewujudkan lingkungan yang asri dan lestari. Upaya ini meliputi:

- 1) Penghijauan: Penanaman pohon di sekitar Kampung Pecut untuk meningkatkan kualitas udara dan mengurangi polusi.
- 2) Pengelolaan sampah:

Penerapan sistem pemilahan dan pengolahan sampah yang baik untuk mengurangi pencemaran lingkungan serta tidak mengganggu berjalannya Kampung Pecut sebagai kampung wisata tujuan wisatawan.

- 3) Pengelolaan air: Pembangunan sumur resapan dan sistem drainase untuk mengatasi genangan air dan menjaga kelestarian sumber air serta kenyamanan wisatawan Kampung Pecut.
- 4) Pelestarian budaya: Penyelenggaraan kegiatan budaya yang berkaitan dengan lingkungan, seperti bersih- bersih sungai, sedekah bumi dan penanaman pohon bersama.

#### **4. Bina Kelembagaan**

Totok Mardikanto dan Poerwoko Soebiato (2015) menjelaskan bahwa bina kelembagaan merupakan upaya untuk memperkuat kelembagaan masyarakat. Upaya ini meliputi pembentukan kelembagaan yang representatif, pengembangan kapasitas kelembagaan, dan menjalin kerjasama antar kelembagaan. Bina kelembagaan, fokus pada penguatan kelembagaan masyarakat di Kampung Pecut. Dibentuknya organisasi dan kelompok- kelompok masyarakat yang solid dan terstruktur untuk mengelola berbagai program dan kegiatan di kampung.

Kelembagaan yang kuat menjadi kunci keberlanjutan dan kemandirian Kampung Pecut dalam jangka panjang. Mardikanto dan Soebiato (2015) menggaris bawahi pentingnya aspek bina kelembagaan dalam proses transformasi sosial. Kampung Pecut, Kota Kediri, menjadi contoh menarik untuk mengkaji aplikasi teori ini dalam konteks pemberdayaan masyarakat sebagai

upaya yang konkrit untuk:

- 1) Membangun dan memperkuat kelembagaan masyarakat: Memperkuat kelembagaan yang membawahi Kampung Pecut, seperti RT, RW dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis).
- 2) Meningkatkan kapasitas kelembagaan: Meningkatkan kemampuan kelembagaan dalam mengelola sumber daya, melaksanakan program, dan menjalin kerjasama.
- 3) Mewujudkan kemandirian kelembagaan: Memandirikan kelembagaan agar mampu menyelesaikan masalah dan menjalankan fungsinya secara berkelanjutan demi kemajuan Kampung Pecut.

Di Kampung Pecut Kota Kediri, aspek bina kelembagaan dapat diwujudkan melalui beberapa langkah berikut:

- 1) Pelatihan dan Bimbingan Teknis (Bimtek)  
Memberikan pelatihan dan bimtek kepada Pokdarwis Kelurahan Kemas dan pengurus Kampung Pecut tentang berbagai hal, seperti manajemen organisasi, penyusunan program dan penemuan inovasi.
- 2) Fasilitasi Akses Permodalan  
Membantu kelembagaan tersebut dalam mendapatkan akses permodalan, yang dalam hal Kampung Pecut adalah pemberian bantuan modal dari pemerintah Kota Kediri untuk modal pengembangan Kampung Keren.
- 3) Pemberian Jaringan dan Kerjasama  
Membangun jaringan dan kerjasama antara Pokdarwis,

Kampung Pecut dengan berbagai pihak, seperti pemerintah, perguruan tinggi, dan lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang lain.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi penelitian dan wawancara mengenai pemberdayaan masyarakat berbasis potensi lokal melalui Program Kampung Keren (Kreatif dan Independen) pada Kampung Pecut Kelurahan Kemasan Kota Kediri maka dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan masyarakat melalui program Kampung Keren (Kreatif dan Independen) di Kampung Pecut telah berjalan seperti yang diharapkan, masyarakat di Kampung Pecut terbantu dari perputaran ekonomi. Program Kampung Keren di Kampung Pecut telah memberikan manfaat bagi masyarakat serta pengelola yaitu meningkatnya pengetahuan dan keterampilan masyarakat berkat adanya pelatihan-pelatihan yang diberikan, kemudian meningkatnya pendapatan dan taraf hidup masyarakat berkat banyaknya wisatawan yang mengunjungi Kampung Pecut.

Upaya pemberdayaan masyarakat berbasis potensi lokal dianalisis melalui empat langkah yaitu Bina Manusia, Bina Usaha, Bina Lingkungan, dan Bina Kelembagaan. Aspek bina Manusia dalam lingkup Kampung Pecut dilakukan melalui berbagai kegiatan seperti pelatihan, seminar, dan workshop bagi para pengurus dan pemangku kepentingan di Kampung Pecut untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan khususnya dalam hal pengelolaan kampung wisata dalam bidang seni budaya pecut. Aspek bina usaha dengan melakukan pengembangan ekonomi kreatif melalui kampung wisata bertemakan kebudayaan pecut untuk terus mengangkat esistensi budayanya agar tidak hilang termakan zaman yang bermanfaat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakatnya melalui perputaran roda ekonomi yang berprofit. Dari segi aspek bina lingkungan, Kampung Pecut juga terus mengedepankan kebersihan dan kelestarian

lingkungan guna menjaga keseimbangan ekosistem serta memberikan kenyamanan kepada para wisatawan di Kampung Pecut. Kemudian bina kelembagaan dilakukan melalui pengurus dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yang terus berupaya untuk mengembangkan kapasitas agar Kampung Pecut bisa terus eksis dan semakin berkembang baik dari segi pariwisata maupun masyarakatnya.

Dengan adanya program Kampung Keren di Kampung Pecut telah memberikan manfaat bagi masyarakat serta pengelola yaitu meningkatnya pengetahuan dan keterampilan masyarakat berkat adanya pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Kediri, kemudian meningkatnya pendapatan dan taraf hidup masyarakat berkat semakin banyaknya wisatawan yang mengunjungi Kampung Pecut, meningkatnya rasa cinta dan bangga terhadap budaya lokal dan meningkatnya kerjasama dan gotong royong antar masyarakat Kampung Pecut. Namun demikian, Kampung Pecut masih memiliki beberapa kekurangan yang masih perlu untuk dibenahi, yaitu kurangnya sarana dan prasarana penunjang wisata dan kurangnya inovasi dalam pengembangan produk wisata.

## REFERENSI

- Amalia, A. D., & Syawie, M. (2015). Pembangunan Kemandirian Desa melalui konsep pemberdayaan: Suatu Kajian dalam perspektif sosiologi. *Sosio Informa: Kajian Permasalahan Sosial Dan Usaha Kesejahteraan Sosial*, 1(2).
- Fanida, E. H., Niswah, F., Megawati, S., & Rahaju, T. (2020). *Improving the Community Economy in the New Normal Era Through the Application of Rebahan*. 491(Ijcah), 1166–1171. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201201.195>

- Haryadi, A. (2018). Pengembangan Pariwisata Berbasis Potensi Lokal di Kabupaten Lombok Utara. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 7(2), 221-232.
- Huda, A. B. N., & Askafi, E. (2021). ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN KAMPUNG KEREN (KREATIF DAN INDEPENDEN) BERBASIS BUDAYA LOKAL SEBAGAI PROGRAM UNGGULAN PEMERINTAH KOTA KEDIRI MENUJU PARIWISATA PERKOTAAN. *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 94-108.
- Julika, S. R., & Puspaningrum, I. I. (2016). Pemberdayaan Kelompok Informasi Masyarakat Dalam Mendorong Pembangunan Desa. *Public Corner*, 11(2).
- Mardikanto, T., & Soebiato, P. (2015). Pemberdayaan Masyarakat: Dalam Perspektif Kebijakan Publik.
- Romadhoni, F. (2017). Dampak Pengembangan Pariwisata Berbasis Potensi Lokal Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Wisata Pentingsari Kabupaten Sleman. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 8(2), 217-228.
- Sudarmanto, E., Revida, E., Zaman, N., & Purba, S. (2020). Konsep Dasar Pengabdian Kepada Masyarakat: Pembangunan dan Pemberdayaan. In *Penerbit Yayasan Kita Menulis* (Vol. 1, Issue 69).
- Sudiana, I. W. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Pariwisata Berbasis Potensi Lokal di Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 237-250.
- Tri Hardianto, W., Okto Adhitama, M., & Jovano, C. (2021). DAMPAK REBRANDING KOTA BATU UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH PAD DARI SEKTOR PARIWISATA. *INTELEKTUAL (E-Journal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 8(2), 92-98.
- Wijaya, M. (2010). Kemiskinan dan pemberdayaan masyarakat desa. *Journal of Rural and Development*, 1(1).
- Zubaedi.(2013). *Pengembangan masyarakat : wacana & praktik / Dr. Zubaedi, M.Ag., M.Pd.* Jakarta :: Kencana.

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM  
PELAYANAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGANJUK**

Ayuntamara Sekar <sup>1</sup> Choirul Anam <sup>2</sup>  
Universitas Kadiri, 089697152341, [ayuntamarasekarn@gmail.com](mailto:ayuntamarasekarn@gmail.com)<sup>1</sup>  
Universitas Kadiri, 081232839494, [choirulanam@unik-kediri.ac.id](mailto:choirulanam@unik-kediri.ac.id)<sup>2</sup>

***Abstract***

*DPMPSTP Nganjuk Regency in improving quality services by being a pioneer in implementing an online service licensing system. The Online Single Submission (OSS) system was launched because the registration and permit application process can be done online, reducing bureaucracy and speeding up the licensing process and it is hoped that this will create a more conducive and highly competitive business environment. The success of OSS reflects a consensus between government, society and the private sector to achieve good governance. This research aims to determine and analyze the implementation of good governance and the driving factors as well as inhibiting factors in the implementation of good governance principles in the Nganjuk Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service. Qualitative research methods. Data collection techniques include observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses data analysis by Miles Huberman, & J. Saldana in Sugiyono (2018). The research results are based on indicators of the application of good governance principles according to Sedarmayanti (2013), namely optimal accountability, optimal transparency, participation that is not optimal, and the rule of law is quite optimal.*

**Keywords : Good Governance, Service Online Single Submission**

**PENDAHULUAN**

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu strategi utama dalam menerapkan *good governance*. Pemahaman yang mendalam terhadap prinsip-prinsip *good governance* menjadi kunci penting. Bagi pemerintah untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* karena hal tersebut berfungsi sebagai instrumen pengendalian dan pengawasan dalam menjalankan pemerintahan yang transparan serta mencegah terjadinya tindak pidana. (Robial dkk., 2023).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk telah menjadi pelopor dalam penerapan sistem pelayanan *Online Single Submission* (OSS) RBA. Melalui OSS, proses registrasi dan pengajuan izin usaha dapat dilakukan secara daring, mengurangi birokrasi dan mempercepat proses perizinan. Langkah ini menunjukkan komitmen dinas dalam memperbaiki layanan publik, sejalan dengan prinsip *good governance*. Keberhasilan OSS mencerminkan konsensus antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk mencapai *good governance*. Dengan terus mendorong inovasi dan peningkatan dalam pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembangunan ekonomi lokal serta tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan bagi masyarakat Kabupaten Nganjuk.

Dari hasil evaluasi SPBE dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1503 Tahun 2021 Tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Kementerian, Lembaga, Dan Pemerintah Daerah Tahun 2022, Kabupaten Nganjuk memperoleh nilai 2.18 dengan predikat Cukup. Dari hasil evaluasi tersebut tentu masih banyak kekurangan kekurangan yang terjadi pada pelayanan publik di Kabupaten Nganjuk. Oleh karena itu, DPMPSTP Kabupaten Nganjuk berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus perizinan.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, atau dikenal sebagai *Online Single Submission* (OSS), merupakan langkah strategis pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam proses perizinan usaha. Didasarkan pada

Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, OSS bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah penanaman modal serta aktivitas berusaha. Melalui OSS, pemerintah berupaya mempercepat proses perizinan dengan mengintegrasikan berbagai dokumen dan prosedur secara elektronik. Hal ini tidak hanya mengurangi birokrasi dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan izin usaha, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan perizinan. Dengan demikian, diharapkan akan tercipta lingkungan usaha yang lebih kondusif dan berdaya saing tinggi di Jawa Timur.

Penciptaan sistem *Online Single Submission* (OSS) bertujuan utama untuk menyediakan mekanisme pelayanan perizinan usaha yang tidak memerlukan kehadiran fisik pemohon atau pelaku usaha di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dengan memanfaatkan layanan internet pemerintah, masyarakat dapat mandiri melakukan registrasi, pengajuan perizinan, dan memantau proses penyelesaiannya. Ini memberikan kemudahan bagi pemohon, meminimalkan waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses perizinan. Meskipun demikian, implementasi OSS masih menghadapi kendala, terutama bagi mereka yang kurang terbiasa dengan pelayanan publik berbasis online. Kurangnya aksesibilitas, keterbatasan teknologi, dan kurangnya literasi digital menjadi beberapa tantangan yang dihadapi.

Untuk mengatasi hal ini, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi, serta memperluas akses internet di berbagai wilayah. Selain itu, perlu adanya dukungan dari pemerintah dalam penyediaan pelatihan dan bantuan teknis bagi masyarakat yang membutuhkan. Langkah-langkah ini penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan OSS secara efektif dan merata, sehingga tujuan utama sistem ini dalam mempermudah dan mempercepat proses perizinan usaha dapat tercapai secara inklusif. Dengan demikian, OSS dapat menjadi instrumen yang efektif dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan peningkatan daya saing wilayah (Fadhilah & Prabawati, 2019)

Pelaksanaan program *Online Single*

*Submission* (OSS) di Jawa Timur menghadapi kendala terutama terkait pemahaman yang kurang jelas tentang OSS. Pemahaman yang belum matang ini dapat mengakibatkan ketidakpastian dalam menerapkan sistem OSS. Selain itu, adanya kebingungan atas aturan teknis yang belum terdefinisi dengan baik juga menjadi salah satu hambatan dalam implementasi OSS. Peni Widarti (Irfani dkk., 2021) menyoroti pentingnya klarifikasi dan penyederhanaan aturan teknis terkait OSS untuk memastikan bahwa seluruh stakeholder, baik pemerintah maupun pelaku usaha, memiliki pemahaman yang sama tentang prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha. Tanpa pemahaman yang cukup dan aturan yang jelas, pelaksanaan OSS dapat menjadi lambat dan tidak efisien. Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan upaya yang sistematis dan komprehensif dalam menyediakan edukasi, pelatihan, dan bimbingan teknis kepada seluruh pemangku kepentingan terkait OSS. Selain itu, pemerintah perlu melakukan evaluasi terus-menerus terhadap implementasi OSS untuk mengidentifikasi permasalahan yang muncul dan memberikan solusi yang tepat guna. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pemahaman dan implementasi OSS di Jawa Timur dapat ditingkatkan sehingga dapat memberikan manfaat maksimal bagi pengusaha dan masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, banyak masyarakat merasa khawatir apabila terjadi kekeliruan dalam penginputan data akibat tidak sepenuhnya paham akan tata cara pengisian, prosedur dan persyaratan administrasi perizinan secara online melalui aplikasi *Online Single Submission* (OSS) yang menjadikan hambatan dalam sistem ini.

*Online Single Submission* (OSS) merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. OSS menjadi kewajiban bagi Pelaku Usaha, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), dan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBPB). OSS-RBA merupakan legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan berdasarkan tingkat risiko dari kegiatan usaha yang dijalankan. Sesuai dengan Pasal 7 PP

Nomor 5 Tahun 2021, perizinan berusaha berbasis risiko dilakukan berdasarkan penetapan tingkat risiko dan peringkat skala kegiatan usaha yang meliputi Usaha Mikro Kecil (UMK) dan Non UMK.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, terdapat 1.702 kegiatan usaha yang telah diimplementasikan dalam Sistem OSS-RBA Berbasis Risiko, memudahkan pengurusan izin usaha dengan lebih mudah, cepat, tepat, dan efisien. Pelayanan perizinan terhubung dengan pelayanan satu pintu sistem perizinan elektronik. Pemohon dapat mengakses laman OSS di url: <http://oss.go.id/>. OSS diterapkan secara nasional pada 8 Juli 2018, sedangkan Kabupaten Nganjuk mulai menerapkannya pada 19 Juli 2018. Implementasi OSS dinilai efektif dan optimal dalam menangani masalah yang terjadi dalam proses pendaftaran dan penerbitan izin usaha sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik, serta mendukung kemudahan berusaha dan investasi di Indonesia.

Meskipun Sistem *Online Single Submission* (OSS) diharapkan memberikan dampak positif dengan mempercepat dan menyederhanakan proses pengajuan izin bagi pelaku usaha, terutama dalam bidang Koperasi dan UMKM seperti Izin Usaha Menengah dan Kecil (IUMK), namun pada kenyataannya, implementasi OSS masih dinilai belum efektif dan efisien bagi masyarakat yang menjadi sasaran penerapannya. Meskipun pengajuan izin dapat dilakukan secara elektronik dan terkoneksi dengan pemerintah daerah di Indonesia, banyak masyarakat yang masih mengalami kendala dalam menggunakan sistem ini. Beberapa pemerintah daerah juga belum sepenuhnya siap dalam menerima notifikasi dari izin-izin yang diajukan, sehingga memperlambat proses pengurusan izin. Selain itu, meskipun pelaku usaha diberikan fasilitas untuk mengamankan berkas perizinan dalam satu identitas berusaha, yaitu Nomor Induk Berusaha (NIB), dan dapat mengajukan laporan serta mencari jalan keluar perizinan dalam satu tempat, namun masih terdapat ketidakjelasan dan kebingungan dalam prosedur serta kekurangan bantuan teknis bagi pengguna.

Dalam rangka meningkatkan

efektivitas dan efisiensi OSS, diperlukan upaya yang lebih baik dalam sosialisasi, edukasi, dan pelatihan bagi masyarakat terkait penggunaan sistem ini. Pemerintah juga perlu meningkatkan koordinasi dengan pemerintah daerah untuk memastikan kesiapan dan kesesuaian sistem OSS dengan kondisi lokal di setiap wilayah. Dengan demikian, implementasi OSS dapat memberikan manfaat yang optimal bagi pelaku usaha serta masyarakat secara keseluruhan. Hasil ini didukung dengan hasil wawancara kepada salah satu pegawai DPMPSTP yang menangani pelayanan perizinan pelaku usaha OSS Bapak Sugiono, SE selaku Pranata Kearsipan yang melayani proses layanan OSS Bidang pelayanan yang menyampaikan bahwa:

“Meskipun tujuan utama pelayanan perizinan OSS adalah memberikan kemudahan dalam pengurusan izin tanpa harus datang langsung ke kantor, namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum mengenalnya belum bisa mengurus perizinan sendiri. OSS seringkali mengalami masalah pada server yang sering eror” (Sumber: Wawancara Bapak Sugiono, SE pegawai bidang pelayanan, 21 September 2023, pukul 13.00).

Berdasarkan data penelitian dan hasil observasi yang saya lakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk saya menyimpulkan bahwa penggunaan OSS belum maksimal, dapat dibuktikan masih banyak masyarakat yang belum tau mengenai proses perizinan pelayanan OSS salah satu faktornya adalah kurangnya kesadaran masyarakat, aturan teknis yang masih belum dimengerti, sehingga masyarakat masih banyak yang datang langsung ke kantor DPMPSTP Kabupaten Nganjuk. Sistem *Online Single Submission* (OSS) ini bisa digunakan online masyarakat agar memudahkan masyarakat. Namun masih banyak masyarakat yang belum tau sehingga masih banyak masyarakat yang melakukan layanan perizinan OSS ini di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan pernyataan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk.”**

**KAJIAN LITERATUR**

### 1. Definisi Good Governance

Menurut Sedarmayanti (2013) *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dengan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara sektor swasta dan masyarakat.” Menurut Mardiasmo dalam Triyadi (2023) yang dikutip oleh World Bank mengungkapkan bahwa *good governance* adalah: “Suatu pelaksanaan manajemen dalam suatu pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien. Penghindaran salah dalam alokasi dan investasi, serta pencegahan korupsi secara politik dan administratif. Menjalankan disiplin anggaran untuk menciptakan *legal and political framework* bagi tumbuhnya suatu aktivitas-aktivitas dalam dunia usaha.

### 2. Prinsip-Prinsip Good Governance

Kunci utama dalam memahami good governance adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Menurut Sedarmayanti (2013) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

#### 1. Akuntabilitas

Mempertanggungjawabkan bila terjadi kelalaian dalam pelayanan, menjalankan prosedur dan mekanisme kinerja organisasi, petugas pemberi layanan lebih mendahulukan kepentingan masyarakat, dan mengontrol kinerja kualitas layanan.

#### 2. Transparansi

Memberikan keleluasaan kepada masyarakat dalam memberikan aspirasi mengenai pelayanan yang ada, memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam mengakses informasi pelayanan, memiliki pengaduan prosedur apabila penyampaian informasi tidak sampai ke publik dan tersedianya informasi yang memadai.

#### 3. Partisipasi

Setiap kebijakan pelayanan harus berdasarkan pada kesepakatan bersama masyarakat seperti dalam musyawarah,

keterlibatan masyarakat dalam proses layanan, keterlibatan masyarakat dalam kritik maupun saran untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang lebih baik, pelibatan masyarakat untuk bersosialisasi.

#### 4. Aturan Hukum

Adanya aturan mengenai kepastian pemberian layanan, adanya standar operasional prosedur (SOP) bagi petugas pemberi layanan.

### 3. Sasaran Good Governance

Menurut Sedarmayanti (2013) Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik maka sasaran yang dicapai adalah:

1. Berkurangnya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme di birokrasi dan dimulai dari pejabat paling tinggi.
2. Terciptanya sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan pemerintahan yang bersih, efektif, transparansi, profesional dan akuntabel. Terhapusnya aturan, peraturan dan praktik diskriminatif terhadap warganegara, kelompok atau golongan masyarakat.
3. Terhapusnya aturan, peraturan dan praktik diskriminatif terhadap warganegara, kelompok atau golongan masyarakat.
4. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik.
5. Terjaminnya konsisten seluruh peraturan pusat dan daerah, dan tidak bertentangan peraturan dan perundang di atasnya

Berdasarkan studi literatur rivew yang sudah saya lakukan di 4 jurnal saya dapat kesimpulan bahwa:

1. Seluruh metode dalam penelitian terdahulu menurut Lusiana & Najamudin (2023), menurut Rohman (2019), Sulfiani (2021), menurut Erfan Hidayat, Teguh Pramono, Imam Fachruddin, Fendy Artha Prissando (2023). Seluruh metode penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif. Karena metode tersebut memang tepat karena metode kualitatif metode yang memuat sebuah fakta masalah secara mendalam.

1. Hasil yang sudah saya rivew dari jurnal yang saya temukan masih ada beberapa dari indikator yang pelaksanaanya belum optimal. Seperti terdapat beberapa aparatur yang masih minim terkait penjelasan aturan. Namun, dari jurnal yang saya rivew kebanyakan yang di teliti lebih ke transparansi dan partisipasi. Selain itu, kekurangan dari sistem sebagai sarana pemberian layanan publik yang baik kepada masyarakat. Hal-hal yang menjadi penghambat yaitu masyarakat kurang paham persyaratan pelayanan. Keterbatasan pemahaman ini dapat menjadi penghambat utama dalam proses penggunaan dan manfaat yang optimal dari sistem tersebut. Ketika masyarakat tidak memahami persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan publik, mereka cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses layanan tersebut secara efisien dan tepat waktu. Hal ini dapat menyebabkan penundaan atau bahkan kegagalan dalam mendapatkan layanan yang mereka butuhkan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang melibatkan tinjauan lapangan yang mencakup : Observasi, teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian. Observasi yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk adalah menggunakan observasi partisipasi Dimana peneliti berpartisipasi dalam kegiatan informan sehari-hari yang dilaksanakan pada saat melaksanakan magang selama 1 semester di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk pada tanggal 1 Februari 2023 - 28 Juni 2023. Observasi Tidak Terstruktur yaitu peneliti melakukan vasi mengamati apa yang dilakukan pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dan bagaimana bentuk interaksinya terhadap pelayanan OSS di kantor. Wawancara, yakni diskusi yang bertujuan untuk memperoleh informasi melalui siklus responsif lisan antara setidaknya dua individu yakni wawancara dilakukan kepada staff atau pelayanan instansi

yang terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. Dokumentasi, yakni mendapatkan informasi secara verbal ataupun tulisan. Informasi yang diperoleh dari dokumentasi biasanya bersifat opsional. Jadi data yang saya dapat dari wawancara, observasi dan dokumentasi akan peneliti lakukan triangulasi data untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel, fokus dan mendalam, serta dapat ditarik kesimpulan yang bersifat induktif. Miles Huberman, & J. Saldana dalam Sugiyono (2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mewujudkan tata penerapan kelola pemerintahan yang baik prinsip *good governance* menurut Sedarmayanti (2013) memiliki beberapa indikator yang terdiri dari: (Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Aturan Hukum). Komponen-komponen tersebut saling berkaitan dan secara berkesinambungan akan membentuk dan mencapai kinerja pelayanan *Online Single Submission* di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk. Berikut ini merupakan deskripsi dan analisis pembahasan peneliti dari beberapa poin komponen-komponen tersebut berdasarkan hasil observasi di lapangan, yaitu:

### 1. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam *good governance*, adalah aktivitas suatu pelayanan yang dilakukan suatu organisasi sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya (Alfarizi dkk., 2023).

Dalam penerapan prinsip akuntabilitas di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk, sejak tahun 2018 dengan diperkenalkannya sistem OSS, Berdasarkan hasil observasi di lapangan, pegawai DPMPTSP bertanggung jawab dalam pelaksanaan layanan OSS. Pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk telah melakukan bimbingan teknis untuk memiliki kompetensi sesuai standar bidang

pelayanan. Mereka juga didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Faktor keuangan berupa dana alokasi khusus dan umum digunakan sebagaimana mestinya untuk menunjang kegiatan OSS. Petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan, menjelaskan dengan rinci dan jelas sehingga mudah dipahami. Pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk melaksanakan standar pelayanan sesuai tupoksi mereka.

## 2. **Transparansi**

Menurut Sabarno (2017), transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah.

Transparansi yang diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk menunjukkan adanya keterbukaan, seperti panduan di website OSS dan brosur berisi langkah- langkah serta dasar hukum perizinan OSS yang memudahkan akses informasi dan dokumen persyaratan bagi masyarakat pelaku usaha. Pemohon juga dapat menyampaikan keluhan dan memberikan masukan melalui sistem eSukma, serta hasil kepuasan masyarakat dipublikasikan di media sosial DPMPTSP. Pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk mengutamakan pentingnya monitoring dan evaluasi layanan OSS, termasuk meminta pemohon memberikan penilaian mandiri. Pegawai juga melakukan rapat evaluasi untuk memperbaiki layanan OSS. Secara keseluruhan, pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk sudah transparan dalam memberikan pelayanan OSS.

## 3. **Partisipasi**

Partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung

melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif (Mardiasmo,2009:18)

Partisipasi pelayanan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk setiap kebijakan pelayanan harus berdasarkan pada kesepakatan bersama masyarakat seperti keterlibatan masyarakat dalam memberikan kritik maupun saran dalam proses perizinan melalui sistem OSS. Para pelaku usaha sudah berpartisipasi menyampaikan haknya seperti menyampaikan kritik, saran, maupun pengaduan dalam layanan OSS. Namun partisipasi dalam pelayanan OSS di DPMPTSP ini masih belum optimal hal ini dapat dibuktikan dari hasil observasi yang disampaikan oleh pegawai DPMPTSP dan para pemohon keterlibatan masyarakat dalam melakukan pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk masih kurang, dikarenakan beberapa faktor salah satunya adalah faktor keterbatasan pemahaman teknologi, dan kurangnya kesadaran masyarakat sendiri dalam memahami prosedur layanan OSS.

## 4. **Aturan Hukum**

Terpeliharanya aturan hukum sebagai dasar pemenuhan tugas dan tanggung jawab aparatur pemerintah pada jabatan tertinggi dapat menjadi tolak ukur apakah penerapan prinsip-prinsip *good governance* sudah cukup baik. Seperti yang dijelaskan Jubaedah dalam (Astuti and Satlita,2018)

Pelaksanaan aturan hukum di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dalam pelayanan OSS belum sepenuhnya optimal. Dari sisi pemerintahan, pegawai DPMPTSP sudah optimal sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Mereka menjalankan pelayanan perizinan sesuai standar

operasional prosedur (SOP), bersikap ramah, membantu, dan adil, serta menyediakan informasi sesuai standar perundang-undangan. Sosialisasi juga telah dilakukan di semua kecamatan di Kabupaten Nganjuk, meskipun dalam satu kecamatan hanya 1 desa. Namun, dari sisi masyarakat, masih banyak yang menggunakan izin lama dan belum memahami prosedur dan mekanisme layanan OSS. Banyak masyarakat yang melakukan proses perizinan langsung di kantor DPMPTSP karena kurangnya pemahaman teknis.

**Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat adalah :**

1. Akuntabilitas:  
Aparatur pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab sesuai dengan standar kompetensi yang dimiliki. Kompetensi petugas, sarana dan prasarana yang memadai, serta sumber daya finansial digunakan sesuai prosedur untuk mendukung pelayanan OSS.
2. Transparansi:  
Pelaksanaan tugas dan kegiatan dilakukan secara terbuka, dengan kemudahan akses informasi, dokumen persyaratan yang jelas, dan prosedur pelayanan sesuai SOP tanpa berbelit-belit. Transparansi ini penting untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, terutama dalam pelayanan OSS.
3. Aturan Hukum  
Pelayanan OSS didasarkan pada kepastian hukum, dengan pegawai yang patuh terhadap peraturan perundang-undangan. Ada pengawasan dari berbagai tingkat pemerintahan dan lembaga berwenang untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan hukum.

**Faktor Penghambat :**

1. Partisipasi  
Partisipasi pelaku usaha dalam layanan OSS sudah ada, termasuk

menyampaikan kritik, saran, dan pengaduan. Namun, partisipasi ini belum optimal. Observasi menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam layanan OSS masih kurang. Faktor penyebabnya meliputi keterbatasan pemahaman teknologi, kurangnya kesadaran masyarakat tentang prosedur layanan OSS, dan ketidakpatuhan terhadap peraturan, seperti masih menggunakan izin lama dan belum mengganti dengan perizinan OSS yang baru.

**KESIMPULAN**

- a. Akuntabilitas  
Sudah optimal Pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk bertanggung jawab atas pelayanan OSS, mengutamakan kepentingan masyarakat menjalankan prosedur sesuai standar, dan penggunaan dana sesuai dengan kegiatan layanan OSS Sarana dan prasarana sudah memadai.
- b. Transparansi sudah optimal dapat dikatakan pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten nganjuk sudah transparan, terbuka, memberikan hak dan keleluasaan dalam memberikan anspirasi, pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk mau mengarahkan, membantu dan memberikan informasi serta mengutamakan upaya agar dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat, informasi yang bisa diakses melalui website OSS dan juga bisa diakses melalui di sosial media, hasil indeks kepuasan masyarakat juga dishare di publik.
- c. Partisipasi dapat disimpulkan belum optimal kurangnya pemahaman masyarakat, masih banyak masyarakat yang mengalami kendala disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat sendiri dan kurangnya pemahaman teknologi.
- d. Aturan Hukum cukup optimal, bisa dibilang dari faktor aparatur pegawai pelayanan OSS sudah sesuai standar operasional prosedur, terdapat kepastian layanan, adil tidak membedakan, sudah memberikan informasi kepada masyarakat dalam bentuk

online, brosur, maupun sosialisasi langsung. Namun kendalanya dari prinsip aturan hukum ini dari masyarakatnya sendiri, sudah ada sosialisasi namun masyarakat kurang memperhatikan, masih ada yang belum patuh terhadap peraturan yang ada.

- e. Faktor pendorongnya adalah prinsip Akuntabilitas : Aparatur pegawai DPMPTSP Kabupaten Nganjuk melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab sesuai dengan standar kompetensi yang dimiliki. Kompetensi petugas, sarana dan prasarana yang memadai, serta sumber daya finansial digunakan sesuai prosedur untuk mendukung pelayanan OSS. Transparansi : Pelaksanaan tugas dan kegiatan dilakukan secara terbuka, dengan kemudahan akses informasi, dokumen persyaratan yang jelas, dan prosedur pelayanan sesuai SOP tanpa berbelit-belit. Transparansi ini penting untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, terutama dalam pelayanan OSS. Aturan Hukum : Pelayanan OSS didasarkan pada kepastian hukum, dengan pegawai yang patuh terhadap peraturan perundang-undangan. Ada pengawasan dari berbagai tingkat pemerintahan dan lembaga berwenang untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan hukum.

Faktor penghambatnya adalah : Prinsip Partisipasi belum optimal. Masyarakat dalam layanan OSS masih kurang. Faktor penyebabnya meliputi keterbatasan pemahaman teknologi, kurangnya kesadaran masyarakat tentang prosedur layanan OSS, dan ketidakpatuhan terhadap peraturan, seperti masih menggunakan izin lama dan belum mengganti dengan perizinan OSS yang baru.

## REFERENSI

### Buku

- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan

Publik. Ugm Press.

- Ismail, I., & Herlina, B. (2021). Penerapan Good Governance Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Botto Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 2(2), 560–571.

- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi. Deepublish.

- Semil, N. (2018). Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia.

- Thoha, M. (2017). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Kencana.

### Jurnal Online

- Alhamid, T. (2019). Instrumen Pengumpulan Data Kualitatif. <https://doi.org/10.31227/osf.io/s3kr6>

- Erna1 , Iwan Mamminanga2 , Andi Renilda Filyandini3. Pengaruh Good Governance Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo, 2, 129-127.

<https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i2.63>

- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7(4). <https://doi.org/10.26740/publika.v7n4.p%25p>

- Febrianti, M. M., & Priyadi, M. P. (2022). Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(8), 1–16.

- Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153–160. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1469>
- Gunawijaya, R. (2017). Kebutuhan Manusia Dalam Pandangan Ekonomi Kapitalis Dan Ekonomi Islam. *Jurnal Al-Maslahah*, 13(1), 131–150. <https://doi.org/10.24260/almaslahah.v13i1.921>
- Hidayat, E., Pramono, T., Fachruddin, I., & Prissando, F. A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Asian (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 29–40. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.139>
- Irfani, K., Naziyah, F. A., & Widiyarta, A. (2021). Model Analisis Swot Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Online Single Submission (Oss) Pada Dpmpptsp Provinsi Jawa Timur Swot Analysis Model Of Online Single Submission (Oss) Service Quality Improvement In Dpmpptsp East Java. *Jipsi-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi Unikom*, 6.
- Lenak, S. C. M., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- Lusiana, N., & Najamudin, N. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Tata Kelola Pemerintahan Di Desa Bumi Sari. *Musamus Journal Of Public Administration*, 5(2), 304–316. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v5i2.5040>
- Maulana, R., & Jamhir, J. (2019). Konsep Hukum Perizinan Dan Pembangunan. *Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial, 3(1), 90–115. <http://dx.doi.org/10.22373/justisia.v3i1.5088>
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan Ke-37. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- Nadine Harum, M. (2021). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Di Pt. Satu Maju Hotelindo. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Nano, I. (2021). Analisis Pelaksanaan Izin Usaha Melalui Sistem Online Single Submission Perspektif Masalah Mursalah (Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas). Iain Purwokerto. <http://repository.uinsaizu.ac.id/id/eprint/9439>
- Primanda, R. (2017). Efektivitas Program Sms Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 5.
- Pujiono, P., Sulistianingsih, D., & Sugiarto, L. (2022). Reformasi Birokrasi Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission (Oss). *Arena Hukum*, 15(3), 652–674. <https://doi.org/10.21776/ub.arenahukum.2022.01503.10>
- Robial, F. E. D., Tarandung, C., Patiro, A., & Wangania, T. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (Jpdk)*, 5(1), 4293–4302. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i1.11695>
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip
- Sedarmayanti, S. G., Pradesa, H. A., Agnesia, T., & Sitorus, T. (2020). The

- Effect Of Good Governance, Leadership And Organizational Culture On Public Performance Accountability. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 9(1).
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- Sulfiani, A. N. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Iii Kota Palopo. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, 4(1), 10–18. <http://dx.doi.org/10.35914/ilagaligo.740>
- Syarif, I. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 8, 911–924.
- Triyadi, A. (2023). Pelaksanaan Good Governance Dalam Pengembangan Aparatur Sipil Negara Di Kecamatan Talegong Kabupaten Garut. *Perpustakaan*.  
<http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/66323>
- Peraturan Perundang-Undangan
- Peraturan Pemerintah (PP) No 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Peizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko
- Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha
- Undang-undang (UU) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

#### Literatur Situs

(<https://www.kominfo.go.id/Content/Detail/13373/Izin-Berusaha-Kini->)

(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1503 Tahun 2021 Tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)

(Kominfo. (2018). Izin Berusaha Kini Lebih Mudah, Pemerintah Meluncurkan Lebih-Mudah-Pemerintah-Meluncurkan-Sistem-Oss/0/Artikel\_Gpr)

(<https://sistem.oss.go.id/>)

## IMPLEMENTASI UU NO. 18 TAHUN 2012 TERHADAP PERAN DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN PETANI DI DESA KEDUNG DALEM KECAMATAN DRINGU KABUPATEN PROBOLINGGO

Supriyanto<sup>1</sup>, Andhi Nur Rahmadi<sup>2</sup>, Moch. Nurcholis alvin<sup>3</sup>  
Universitas Panca Marga Probolinggo<sup>123</sup>

Email: [supriyanto@upm.ac.id](mailto:supriyanto@upm.ac.id)<sup>1</sup>, [andhi.iansyah@gmail.com](mailto:andhi.iansyah@gmail.com)<sup>2</sup>, [Nurcholisalvin12@gmail.com](mailto:Nurcholisalvin12@gmail.com)<sup>3</sup>

Nomor Hp : 085815052929<sup>1</sup>, 082147119068<sup>2</sup>

### Abstract

*Agriculture and food security are two important aspects in state development, which do not only focus on meeting people's food needs, but also on improving the welfare of the main actors, namely farmers. To optimize these two aspects, the Indonesian government issued Law no. 18 of 2012 concerning Food. This law provides the legal basis for implementing policies aimed at improving food security and farmer welfare. Food is one of the places to develop District Government Policy in supporting food availability, and what innovations have been implemented by the Kedung Dalem Village government in advancing the food sector in its village. It is hoped that Village Government policies can provide new innovations, or new ideas that are able to provide progress for food in developing the food sector. Kedung Dalem Village was chosen as the research location because it has quite large agricultural potential and represents the real problems faced by farmers at the local level. A deep understanding of food law enforcement at the village level is key to designing policies that are more effective and responsive to farmers' needs.*

**Keywords :** *Agriculture and food security, agricultural potential, Law no. 18 of 2012*

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara agraris dimana sebagian besar penduduknya yang hidup di pedesaan bermata pencaharian sebagai petani. Hal ini juga didukung oleh kondisi tanah serta iklim di Indonesia para petani banyak sekali menghasilkan tanaman yang diperlukan oleh masyarakat, contoh dalam pertanian tanaman pangan yaitu terdapat padi, jagung, kedelai, kacang tanah dan lain lainnya. Sedangkan pertanian tanaman untuk di perdagangkan terdapat kopi, teh, kelapa, karet, kakao dan lain lainnya. Produk tersebut biasanya di ekspor untuk memenuhi kebutuhan negara negara lain kegiatan ekspor ini akan menghasilkan devisa. Pada umumnya, petani memiliki keinginan untuk meningkatkan produksi pertaniannya tetapi karena banyak masalah yang dihadapinya sehingga sulit untuk mencapai apa yang diinginkannya.

Sebagai daerah pertanian, Kabupaten Probolinggo mempunyai peranan strategis

dalam mencapai tujuan tersebut. Fokus penelitian ini adalah UU No 18 Tahun 2012. Dinas Keamanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Probolinggo dan dampaknya terhadap kesejahteraan petani di Desa Kedung Dalem Kecamatan Dringu.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Ketahanan Pangan adalah keadaan terpenuhinya gizi bagi negara kepada masyarakat yang tercermin dari keterjangkauan pangan yang memadai baik jumlah maupun mutunya, terlindungi, beragam, bergizi, adil dan wajar serta tidak bertentangan dengan agama. Keyakinan dan budaya daerah setempat, memiliki pilihan untuk hidup. Terdengar, dinamis, dan bermanfaat dengan cara yang dapat diatur. Ketahanan pangan adalah kondisi dimana, terpenuhinya pangan bagi masyarakat hingga pada tingkat individu (Nugroho & Mutisari,2015). Ketahanan pangan itu, dinilai dengan ketersediaan pangan yang cukup, dari

jumlah ataupun mutunya, aman, beragam, merata, bergizi, dan terjangkau (Asmara, et al., 2012). Ketahanan pangan adalah keadaan yang mana penduduk dapat mencukupi kebutuhan pangannya (Amara, et al., 2012).

Desa Kedung Dalem dipilih sebagai lokasi penelitian karena mempunyai potensi pertanian yang cukup besar dan mewakili permasalahan nyata yang dihadapi petani di tingkat lokal. Pemahaman mendalam mengenai penegakan hukum pangan di tingkat desa adalah kunci untuk merancang kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan petani.

## KAJIAN LITERATUR

### Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana sebagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. (Winarno, 2012). Implementasi adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementer kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Tujuan kebijakan diharapkan akan muncul manakala *policy output* dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka panjang hasil kebijakan akan mampu diwujudkan. (Puwwanto, 2012). Proses implementasi kebijakan merupakan proses yang rumit dan kompleks. Kerumitan tersebut disebabkan oleh banyak faktor, baik menyangkut karakteristik program-program kebijakan yang dijalankan maupun aktor-aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.

Pelaksanaan kebijakan merupakan kegiatan lanjutan dari proses perumusan dan penetapan kebijakan. Sehingga pelaksanaan kebijakan dapat dimaknai sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan, baik oleh individu maupun kelompok pemerintah, yang diorientasikan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan

kebijakan. Implikasi dari pelaksanaan kebijakan merupakan konsekuensi yang muncul sebagai akibat dari dilaksanakannya kebijakan-kebijakan tersebut.

Pelaksana/implementor kebijakan publik meliputi birokrasi, legislatif, lembaga peradilan, kelompok-kelompok penekan, dan komunitas organisasi. Masing-masing pelaku kebijakan ini mempunyai kepentingan sendiri sehingga penerimaan terhadap implementasi juga akan beragam. (Winarno, 2012) Dalam proses implementasi tidak jarang memunculkan sejumlah permasalahan. Menurut Edward III, ada empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses implementasi. Keempat faktor tersebut adalah: komunikasi, sumberdaya, disposisi atau perilaku, dan struktur birokrasi. (Purwanto, 2012)

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, Teori Meter dan Horn menyatakan variabel yang mempengaruhi kinerja pelaksanaan kebijakan publik, yakni: standar dan sasaran kebijakan; sumberdaya; hubungan antar organisasi; karakteristik agen pelaksana; dan kondisi sosial, ekonomi dan politik dan disposisi implementor. Faktor-faktor tersebut memiliki keterkaitan dan saling berhubungan antara satu faktor dengan faktor yang lainnya. (Subarsono, 2005)

### Ketahanan Pangan

Pangan merupakan kebutuhan pokok sekaligus menjadi esensi kehidupan manusia, karena hak atas pangan menjadi bagian yang sangat penting dalam hak asasi manusia. Setiap orang mengerti bahwa makanan adalah kebutuhan pokok makhluk hidup. Selama manusia masih hidup, maka mereka akan selalu membutuhkan makanan (Nurul Asiah, 2020).

Undang Undang No.18 Tahun 2012 tentang pangan mendefinisikan bahwa pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber daya hayati produk pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, peternakan, perairan, dan air baik yang diolah maupun yang tidak diolah yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan

bahan lainnya yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan minuman.

Ketahanan pangan adalah masalah kompleks yang diartikan sebagai keadaan dimana individu pada setiap saat memiliki akses fisik dan ekonomi terhadap pangan yang cukup, aman dan bergizi untuk memenuhi pola makan dan preferensi makanan untuk hidup sehat dan aktif (Kenneth Ayuurebobi Ae-Ngibise, 2021)

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini ialah penelitian deskriptif kualitatif, yang dimana dapat diartikan penelitian kualitatif sebagai penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian serta sebagai prosedur dalam pemecahan masalah yang menyelidiki dengan menggambarkan keadaan subyek/obyek penelitian (lembaga, masyarakat, dan lain-lain) dan berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 1998). Alasan menggunakan pendekatan kualitatif diantaranya yaitu karena tidak semua subyek yang diteliti dalam rumpun ilmu-ilmu sosial yang dapat dikuantifikasi oleh hitung-hitungan layaknya ilmu pendekatan kuantitatif. Sebaliknya justru dengan metode yang peneliti ambil dapat menggali fenomena sedalam-dalamnya.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Pertanian Kabupaten Probolinggo mempunyai peran lebih terhadap pengelolaan pada bidang produksi pertanian, sedangkan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Probolinggo berperan lebih pada bidang pendampingan para petani baik sebelum penanaman hingga pasca panen. Kinerja dari kedua dinas tersebut akan berpengaruh pada tingkat produktivitas pertanian di Kabupaten Probolinggo, dalam hal ini adalah komoditas padi, serta secara langsung maupun tidak langsung juga mempunyai efek terhadap tingkat kesejahteraan para petani padi di Kabupaten Probolinggo.

Kabupaten Probolinggo memiliki

potensi pangan yang sangat besar dan beragam dan tersedianya lahan pekarangan yang cukup luas di pedesaan dan belum dikelola secara optimal untuk penyediaan bahan pangan yang beragam, bergizi dan aman. Kemampuan produksi dan pelaku usaha pangan di dalam menjamin mutu dan keamanan pangan segar dan olahan yg dihasilkan belum optimal menjadi tantangan dalam pertanian di Kabupaten Probolinggo. Rencana strategis Dinas Pertanian Kabupaten Probolinggo tahun 2021-2023 mempunyai program antara lain, pertama, peningkatan produksi pertanian/perkebunan. Dinas Pertanian dalam usaha meningkatkan produktivitas padi pada tahun 2023 menetapkan target sebesar 64,62 ku/ha. Kedua, peningkatan penerapan teknologi pertanian/perkebunan tepat guna. Pelaksanaan bimbingan teknologi pertanian kepada para petani bertujuan untuk modernisasi metode dalam bertani. Penggunaan teknologi berupa alat dan mesin pertanian dianggap dapat mempermudah petani dalam mengolah lahan pertaniannya. Ketiga, peningkatan kesejahteraan petani. Peningkatan produktivitas pertanian akan berdampak linier dengan meningkatnya kesejahteraan petani. Sedangkan rencana strategis Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Probolinggo tahun 2021-2023 mempunyai program antara lain,

1. Program peningkatan pelayanan administrasi perkantoran.
2. Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur.
3. Program peningkatan ketahanan pangan.
4. Program peningkatan kesejahteraan petani.
5. Program penerapan teknologi pertanian/perkebunan.
6. Program peningkatan produksi pertanian/perkebunan.
7. Program pemberdayaan penyuluh pertanian/perkebunan lapangan.

Hasil dari pelaksanaan kerja sangat perlu diketahui baik dari pemerintah sebagai pelaksana maupun masyarakat secara umum. Dengan melihat hasil kinerja dari Dinas

Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Probolinggo, masyarakat khususnya para petani padi, dapat memperoleh informasi mengenai apa saja yang telah dilakukan oleh dinas, serta apakah kegiatan yang dilakukan telah sesuai dengan kebutuhan para petani padi.

Peningkatan Kesejahteraan Petani Melalui Hasil Produksi Padi Produktivitas dalam suatu instansi pemerintahan dapat dinilai dengan membandingkan antara input dengan output. Dalam menilai produktivitas Dinas Pertanian Kabupaten Probolinggo dalam usaha peningkatan kesejahteraan petani melalui hasil produksi padi dapat dilakukan dengan membandingkan antara angka produktivitas panen yang telah direncanakan dengan angka produktivitas panen yang telah dilakukan atau yang sudah terlaksana.

Dinas Pertanian Kabupaten Probolinggo dalam rangka meningkatkan kesejahteraan petani padi melalui hasil produksi padi berpegang pada rencana pembangunan maupun rencana strategis yang telah ditetapkan. Adapun target dalam peningkatan produktivitas pertanian pada tanaman padi

Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Probolinggo berkewajiban untuk melaksanakan tugas yang diberikan masyarakat, yakni melakukan pelayanan kepada para petani dan melakukan pembangunan pertanian serta mempunyai tanggung jawab atas segala kebijakan, keputusan, serta tindakan kepada para petani, dalam hal ini adalah petani padi. Penelitian ini melihat akuntabilitas sebagai transparansi atau keterbukaan para pegawai dalam bekerja dan juga evaluasi atau perbaikan program yang telah terlaksana sehingga pembangunan pertanian di Kabupaten Probolinggo akan lebih baik kedepannya.

Untuk mewujudkan akuntabilitas publik mengharuskan lembaga- lembaga sektor publik lebih menekankan pada pertanggungjawaban kearah horizontal (*Horizontal Accountability*), yakni

pertanggungjawaban terhadap masyarakat luas, dan bukan hanya mematok pada pertanggungjawaban kearah vertikal (*Vertikal Accountability*), yakni pertanggungjawaban atas pengelolaan dana terhadap otoritas yang lebih tinggi. Dengan demikian akan muncul tuntutan untuk pembuatan laporan keuangan eksternal yang dapat menggambarkan kinerja lembaga sektor publik. (Mardiasmo, 2002)

Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan dalam melaksanakan tugasnya tentu tak akan lepas dari permasalahan-permasalahan mengenai pertanian yang dihadapi baik di lapangan maupun di dalam internal dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan itu sendiri. Untuk mengatasi problematika tersebut sangat diperlukan komunikasi yang baik antar pegawai, maupun pegawai dengan para petani di lapangan. Komunikasi yang baik juga sangat dibutuhkan dalam penyusunan strategi pembangunan pertanian dimana para pegawai dan petani dapat bersinergi dalam menemukan ide-ide kreatif yang berguna bagi pembangunan pertanian, khususnya komoditas padi, di Kabupaten Probolinggo.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian tentang bagaimana kinerja Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Probolinggo dalam melaksanakan pembangunan pertanian komoditas tanaman padi di tahun 2023, kinerja Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu aspek produktivitas, aspek responsibilitas, aspek responsivitas, aspek kualitas layanan, dan aspek akuntabilitas.

1. Dari segi produktivitas, capaian kinerja Dinas Pertanian dalam melakukan peningkatan produktivitas adalah sebesar 99,14% dan dapat dikatakan cukup baik. Kemudian selanjutnya, pada dinas ketahanan pangan, perekrutan penyuluh swadaya telah sesuai dengan yang

ditargetkan, yaitu sebanyak 30 orang atau dapat dikatakan baik.

2. Pada aspek responsibilitas, dilihat dengan adanya rencana strategis yang berfungsi sebagai landasan dan juga parameter untuk mewujudkan cita-cita yang tertera pada visi misi dari Kabupaten Sragen. Dengan adanya data dan keterangan yang tertera pada pembahasan diatas dapat dikatakan Dinas Pertanian dan Ketahanan Kabupaten Sragen telah bekerja sesuai dengan prinsip administrasi yang telah ditetapkan.
3. Pada aspek responsivitas dan kualitas pelayanan, penyerapan aspirasi dapat dilakukan dengan berbagai cara dan dapat dikatakan cukup efektif terutama adanya pertemuan secara langsung antara pihak dinas dengan petani. Selain itu sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Sragen dapat dikatakan sudah cukup baik.
4. Pada aspek akuntabilitas. Upaya untuk mengukur keberhasilan atau melihat perkembangan atas hasil kerja yang telah dilakukan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan berupa evaluasi setiap tahun berupa evaluasi program, evaluasi tanaman pangan (padi, jagung, dan kedelai), dan evaluasi alat dan mesin pertanian telah dilaksanakan dengan rutin dan dapat dikatakan baik.
5. Pembangunan pertanian komoditas padi di Kabupaten Sragen masih terdapat beberapa problematika kompleks yang menghambat pembangunan pertanian antara lain terus berkurangnya lahan untuk bertani, kurang minat kalangan muda untuk terjun dan terlibat pada bidang pertanian, ketersediaan pupuk subsidi, dan ketidakstabilan harga jual hasil panen.

Terlepas dari beberapa permasalahan diatas, secara keseluruhan peneliti menyimpulkan kinerja Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Sragen pada tahun 2016 sudah baik dan diharapkan Kabupaten Sragen kedepannya tetap menjadi daerah lumbung padi nasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Rozali. 2007. Pelaksanaan Otonomi Luas dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Dharma, Surya. 2004. Manajemen Kinerja. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, Agus. 2012. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: UGM Press.
- Miles, M.B & Huberman A.M. 1984. Analisis Data Kualitatif. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong, J. Lexy. 2001. Metode Penelitian Kualitatif, Cetakan ke-14. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Muchsan, Siswanto Sunarno. 2005.
- Hukum Pemerintahan Daerah. Jakarta: Sinar Grafika. Mustopadidjaja, Ar. 2003. Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Ruslan, Rosady. 2008. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2007. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Penerbit Bandar Maju. Stoner dan Wankel. Manajemen Industri, Alih Bahasa: Sutanto. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Cetakan ke 17. Bandung: Alfabeta.
- Syafie, Inu Kencana. 2005. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: Refika Aditama.
- Weber, Max. 1947. The Theory of Social and Economic Organization. Diterjemakan oleh A.M. Henderson dan Talcott Parsons. New York: Oxford University Press
- Undang-Undang RI No. 18 Tahun 2012
- Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014

tentang Pemerintahan Daerah Undang-Undang  
RI Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan  
Daerah Undang-Undang RI Nomor 41 Tahun

2009 tentang Perlindungan Lahan Pertanian  
Pangan Berkelanjutan.

## PENGARUH PENERAPAN WEBSITE *E-PERSURATAN* TERHADAP KINERJA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I SAMARINDA

Fira Amanda<sup>1</sup>, Ismail<sup>2</sup>, Fierda Nurany<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Bhayangkara Surabaya<sup>123</sup>

Jl. Ahmad Yani No.114, Ketintang, Kec. Gayungan, Kota Surabaya<sup>123</sup>

E-mail : [firaamanda79@gmail.com](mailto:firaamanda79@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstract

*The aim of this research is to find out how the E-Persurat system is implemented and its influence on the Harbor Master's Office and Class I Samarinda Port Authority. This research uses a quantitative research design. The object of this research is the users of the E-Persuratan Website, namely all employees. The data analysis technique used was carried out with the help of statistics and the data analysis used was descriptive and multiple linear regression. The division of testing includes instrument requirements using validity and reliability tests, data analysis requirements testing using linearity tests and data analysis testing using multiple linear regression tests and hypotheses (T test). Based on the analysis test results, it was found that the implementation of the E-Persuratan website had an effect on the performance of the Harbor Master's office and the Samarinda Class I Port Authority. Meanwhile, the implementation of the governance system has no effect on office performance. The phenomenon of these results can be seen from the data validity test of the two variables which are considered valid, the reliability of the two variables is considered valid, the linearity of the two variables is calculated linearly, the multiple linear regression analysis shows that there is a unidirectional relationship between the two variables, while the hypothesis test shows that there is an influence on the variables Website Use and The system usage variable has no influence on office performance.*

**Keywords:** Governance Systems, Letters, Office Performance, Websites

### PENDAHULUAN

Maraknya penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi mendorong pemerintah untuk segera mengwebsiteskan sistem teknologi pada setiap aktivitas instansi. Instansi pemerintah di tingkat nasional dan daerah, serta komisi, penyelenggara, dan penerima dana APBN atau APBD mulai menggunakan teknologi informasi dalam operasionalnya. Instansi Pemerintah merupakan komponen penyelenggara pemerintahan baik pusat maupun daerah, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 Pasal 1 Nomor 20.

Saat ini sering terjadi *problem* paradigma tata kelola persuratan yang ada pada sebuah instansi. Menurut Sudjito (2003:34), menyatakan bahwa tata kelola persuratan memiliki tujuan agar surat tersusun secara sistematis serta merupakan kegiatan yang di dalamnya terdapat prosedur penerimaan dan penyimpanan. Problem

tata kelola persuratan yang selama ini muncul dalam organisasi adalah pengelolaan surat terkait surat masuk atau pun surat keluar dimana penggunaan surat masih kerap menggunakan disposisi secara manual. Hal tersebut berdampak terhadap terhambatnya kelancaran tugas pada sebuah instansi.

Menurut Prasetijowati *et.al* (2023:10), kegiatan kearsipan sangat erat kaitannya dengan kegiatan administrasi, baik lembaga pemerintah, swasta, maupun organisasi. Arsip tercipta seiring berjalannya kegiatan instansi, dimana tempat yang semakin luas dan sangat kompleks akan menciptakan arsip yang banyak. Arsip yang jumlahnya sangat banyak ini membutuhkan pengelolaan yang baik dan tepat, agar instansi dapat melakukan tugas pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

Adanya penerapan teknologi pada sebuah instansi saat ini juga diterapkan oleh

kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dimana merupakan Unit Penyelenggara Teknis dilingkungan Kementerian Perhubungan. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda merupakan UPT dari Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Sementara itu Direktur Jenderal Perhubungan Laut merupakan pimpinan utama di organisasi ini, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan bertanggung jawab atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 dengan bertugas untuk meningkatkan penyelenggaraan operasi yang aman, kompeten, dan efektif di Indonesia. Selain tanggung jawab dan wewenang tersebut, juga mengkoordinasikan kegiatan pemerintahan di pelabuhan, mengatur, mengendalikan, dan mengawasi penyelenggaraan pelabuhan di pelabuhan niaga, serta melakukan penegakan hukum dan pengawasan di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran.

Sejalan dengan permasalahan organisasi tata kelola persuratan yang kerap terjadi, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda juga mengalami hal serupa karena sistem penanganan surat menyuratnya kurang efektif dan efisien. Salah satu elemen yang mempengaruhi kinerja suatu lembaga adalah efektivitas dan efisiensi sistem administrasinya. Menurut Shintya (2023:19) menegaskan bahwa sumber daya dan proses aparatur yang baik tentu saja menjadi alasan mengapa administrasi dipandang baik. Kearsipan dunia telah merasakan manfaat dari kemajuan teknologi informasi. Misalnya saja website yang merupakan salah satu jenis teknologi informasi yang kini digunakan sebagai alat atau sarana penatausahaan kearsipan.

Instansi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda saat ini sedang melakukan modernisasi sistem administrasi yang mengikuti kemajuan teknologi salah satunya dengan membangun dan mengembangkan sistem surat-menyurat di internal instansi yaitu penggunaan Website *E-Persuratan*. Sebelumnya instansi masih menggunakan disposisi surat menyurat dengan sistem manual. Perkembangan teknologi yang

ada menjadikan website *E-Persuratan* sebagai website korespondensi elektronik sebagai pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta nota dinas dan disposisi persuratan yang dilakukan secara elektronik pada instansi.

Penggunaan website *E-Persuratan* ditujukan kepada seluruh pegawai Kementerian Perhubungan baik kantor pusat maupun kantor daerah yang tersebar di seluruh Indonesia, oleh karena itu para pegawai wajib mengetahui dan menggunakan website tersebut. Pada tahun 2019 Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda awal menerapkan kebijakan untuk mengimplementasikan sistem *E-surat* ini, harapannya agar tercapai efektivitas pada kinerja pegawai. Akan tetapi dalam sistem penerapannya, terjadi pasang surut karena beberapa kendala di antaranya ; terlambatnya penyesuaian pegawai terhadap penggunaan website, kurang optimalnya tingkat penggunaan website karena keterbatasan SDM, kurangnya sosialisasi terhadap penggunaan website, serta kurang menariknya website karena website dalam website masih berbentuk mobile. Beberapa kendala yang ada menyebabkan penggunaan website *E-Persuratan* baru dilaksanakan secara penuh pada tahun 2021. Dengan harapan yang sama, hal tersebut dilaksanakan untuk menunjang kinerja semua pegawai baik pejabat structural sampai dengan staff pegawai.

Hilir perkembangan teknologi saat ini, website *E-Persuratan* sudah menerapkan Tanda Tangan Elektronik pada Surat Keluar, dimana Sertifikat Elektroniknya diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) sehingga terjamin keamanannya. Menurut Anindya (2003) efektivitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Oleh sebab itu, dengan adanya website *E-Persuratan* diharapkan kegiatan surat-menyurat di internal instansi berpengaruh pada efisiensi waktu dan efektivitas kinerja kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis

mengambil judul untuk penulisan skripsi yakni “Pengaruh Penerapan Website E-Persuratan Terhadap Kinerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda”.

**METODE PENELITIAN**

**Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif. Dimana hal tersebut merupakan teknik pengujian teori dengan melihat korelasi antar variabel. Keberadaan variabel ini selanjutnya akan diukur guna mengumpulkan data numerik untuk analisis data berbasis prosedur statistik (Creswell, 2012:5). Secara umum, teknik kuantitatif digunakan dalam penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis), menurut Azwar (2011:5), dan bergantung pada kesimpulan data kemungkinan kesalahan hipotesis nol.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif. Dimana hal tersebut merupakan teknik pengujian teori dengan melihat korelasi antar variabel. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda yang berada di Jalan Yos Sudarso No. 2 Samarinda. Objek dari penelitian ini yakni pengguna website E-Persuratan khususnya seluruh pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda dan pengguna jasa di lingkungan kantor. Analisis yang digunakan yakni berupa sampel yang dimaksudkan untuk mencirikan populasi yang diteliti. Penelitian ini menggunakan data primer dan cara pengumpulannya adalah dengan membagikan kuesioner kepada setiap karyawan (responden). Serta bantuan aplikasi perhitungan SPSS versi 20.

**Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan, yaitu daftar pertanyaan yang berkaitan dengan subjek penelitian yang diisi langsung oleh responden, dengan harapan responden akan menilai setiap pertanyaan dalam daftar. Salah satu jenis skala yang digunakan untuk mengumpulkan informasi guna mengukur atau

mengidentifikasi data kuantitatif adalah skala likert. Skala kuesioner mempunyai lima pilihan yakni diantaranya: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

**Tabel 1.** Indikator Penilaian Kuisisioner

Interval	Penelitian Setiap Variabel
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Kurang Setuju (KS)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

**Teknik Analisis Data**

Pengujian analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dibantuan statistik. Pembagian pengujiannya meliputi pengujian persyaratan instrumen dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, pengujian persyaratan analisis data dengan menggunakan uji linieritas, dan pengujian analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda dan uji hipotesis (Uji-T) apabila menggunakan analisis deskriptif dan uji regresi linier berganda.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Uji Persyaratan Instrumen**

1. Uji Validitas

Pengujian uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *product moment Pearson* dan SPSS. Hal ini dilakukan untuk membandingkan nilai signifikansi (p-value). Dengan membandingkan rhitung dan rtabel maka dapat diketahui keabsahan data instrumen. Instrumen dikatakan valid apabila r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel, jika tidak, ini tidak valid dan tidak boleh digunakan dalam penelitian. Temuan uji validitas setiap kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini dijelaskan pada sub-bab berikutnya.

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas Kuisioner

Varia bel	No Kuisioner	R – Hitung	R- Tabel	Ketera ngan
X1	1	0,721	0,3115	Valid
	2	0,846		Valid
	3	0,729		Valid
	4	0,745		Valid
X2	1	0,816	0,3115	Valid
	2	0,824		Valid
	3	0,745		Valid
	4	0,708		Valid
	5	0,782		Valid
	6	0,625		Valid
	7	0,819		Valid
Y	1	0,732	0,3115	Valid
	2	0,722		Valid
	3	0,813		Valid
	4	0,711		Valid
	5	0,850		Valid
	6	0,793		Valid
	7	0,792		Valid
	8	0,892		Valid
	9	0,889		Valid
	10	0,819		Valid
	11	0,847		Valid

Sumber : Data Olahan SPSS, 20

Berdasarkan tabel 4.1, dapat dilihat bahwa r hitung yang digunakan pada penelitian ini yaitu 0,3115 yang diperoleh berdasar kan *degree of freedom* dari ketentuan r tabel untuk signifikansi 5% atau 0,05. Pada tabel diatas menunjukkan masing-masing angka memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Sebagai contoh pada item pertanyaan 1 memiliki nilai r hitung  $0,721 > 0,3115$  dengan kata lain maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan serta demikian seluruh item kuisioner pengaruh penerapan website dapat digunakan untuk disebarkan kepada responden.

2. Uji Reliabilitas

Salah satu metode untuk mengukur indikator variabel atau biaya instrumen penelitian kuisioner adalah uji reliabilitas. Adanya pengujian ini digunakan untuk didasarkan pada

angka signifikansi *Cronbach's alpha* dimana menyatakan bahwa jika nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 atau sangat mendekati 1 maka kuisioner dianggap reliabel. Pembeneran tersebut mengarah pada penyajian tabel berikut yang menunjukkan temuan uji reliabilitas kuisioner:

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner

Variabel	Alpha cronbach's	Ketentuan	Keterangan
X1	0,743	0,6	Valid
X2	0,867	0,6	Valid
Y	0,944	0,6	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS, 20

Berdasarkan tabel 2, variabel X1 yaitu pendugaan penerapan website memiliki nilai *alpha cronbach's* sebesar 0,743 yang artinya lebih besar dari ketentuan 0,6. Begitupula dengan variabel X2 yaitu pendugaan penerapan sistem yang memiliki ketentuan nilai *alpha cronbach's* sebesar 0,867 yang juga lebih besar dari 0,6. Selanjutnya yang terakhir pada variabel Y atau kinerja kantor memiliki ketentuan *alpha cronbach's* sebesar 0,944. Dengan demikian, seluruh kuisioner pada penelitian ini masing-masing memiliki nilai *alpha cronbach's*  $> 0,6$  dimana kuisioner pada penelitian ini dapat dipastikan reliabel.

**Hasil Uji Persyaratan Analisis Data**

1. Uji Linieritas

Uji linearitas ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Hasil pengolahan data diperoleh hasil uji linearitas sebagai berikut :

**Tabel 3.** Hasil Uji Linieritas

Varia bel	Alp ha	Ketent uan	Kon disi	Keteran gan
X1 → Y	0,13	0,05	0,138	Linear
Websi te terhad ap kinerj	8		$> 0,05$	

a kantor				
X2 → Sistem terhadap kinerja kantor	0,885	0,05	0,885 > 0,05	Linear

Sumber : Data Olahan SPSS, 20

Berdasarkan hasil tabel 3 didapat nilai masing – masing variabel persepsi pengaruh penerapan website terhadap kinerja kantor diperoleh nilai sig sebesar 0,138 > 0,05 dan pengaruh penerapan sistem diperoleh nilai sig sebesar 0,885 > 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari 27 responden dalam penelitian ini antara variabel independen menyatakan model regresi berbentuk linear terhadap variabel dependen.

**Hasil Uji Analisis Data**

1. Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan data hasil olah data dengan menggunakan alat bantu program SPSS, dapat dilihat hasil analisis regresi seperti yang tampak pada tabel 4 yakni :

**Tabel 4.** Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Variabel	Tidak Terstandarisasi Koefisien		Standar Koefisien Beta	T	Sig
	B	Std. Error			
(Konstanta)	10.569	4.410		2.396	0.25
website (X1)	1.989	0.344	0.841	5.786	0.000
Sistem (X2)	0.064	0.207	0.45	0.307	0.762

Sumber : Data Olahan SPSS, 20

Berdasarkan pada tabel 4 diatas dapat

diperoleh persamaan regresi untuk variabel dependen yaitu Kinerja Kantor (Y) sebagai berikut :

$$Y = 10.569 + 1.989 x1 + 0.064 x2$$

Dari model persamaan regresi linear berganda tersebut diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

a. Konstanta (a)

Nilai konstanta (a) sebagai 10.569 menunjukkan, apabila variabel pendugaan penerapan website (X1) dan penerapan sistem (X2) konstan, maka besarnya nilai kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 10.569 satuan.

b. Pendugaan Penerapan Website (X1)

Koefisien regresi (β1) mempunyai nilai sebesar 1,989 yang menunjukkan nilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara pemasangan website (X1) dengan kebahagiaan siswa (Y). Hal ini menunjukkan bahwa nilai kinerja kantor (Y) akan mengalami perubahan sebesar 1,989 satuan apabila implementasi website yang diharapkan (X1) naik atau turun sebesar satu satuan. Dengan asumsi variabel independen lainnya tetap terjadi.

c. Pendugaan Penerapan Sistem (X2)

Kepuasan mahasiswa (Y) dan implementasi sistem (X2) mempunyai hubungan searah yang ditunjukkan dengan nilai positif (β2) dan koefisien regresi (β1) sebesar 0,064. Hal ini menunjukkan bahwa nilai kinerja kantor (Y) akan mengalami perubahan sebesar 0,064 satuan jika implementasi website yang diharapkan (X1) bertambah atau berkurang satu satuan.

2. Uji Hipotesis (T)

Uji T digunakan untuk menguji koefisien regresi yang digunakan untuk menentukan apakah variabel independen X1 dan X2 memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Adapun hasil menggunakan alat bantu program SPSS, dapat dilihat hasil

analisis regresi seperti yang tampak pada tabel 5 yakni :

**Tabel 5.** Hasil Uji Hipotesis (T)

Variabel	T	Sig	Keterangan
Penerapan website (X1)	5.786	0.000	Berpengaruh
Penerapan sistem (X2)	0.307	0.762	Tidak Berpengaruh

**Sumber :** Data Olahan SPSS, 20

Berdasarkan Tabel 5 dapat diinterpretasikan sebagai berikut bahwa :

1. Pengaruh Penerapan Website (X1) secara parsial terhadap kinerja kantor (Y) menunjukkan bahwa nilai hitung sebesar 5.786 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai lebih besar dari 0.05, maka H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti Penerapan Website (X2) secara parsial berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
2. Penerapan Sistem (X2) secara parsial terhadap kinerja kantor (Y) memiliki nilai hitung sebesar 0.307 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,762. Hal ini menyatakan bahwa nilai lebih besar dari 0.05, maka H0 diterima dan H1 ditolak yang berarti pengaruh Penerapan Sistem (X2) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

**Penerapan Website *E-Persuratan* Terhadap Kinerja Kantor**

Sistem pelacakan kinerja pegawai secara online dapat diakses melalui website <https://kapal.dephub.go.id>. Akses ini juga dikenal sebagai persetujuan penggunaan nama yang akan dikomunikasikan secara elektronik pada instansi. Penggunaan kertas jejak dan stempel Direktorat Jenderal Perhubungan Laut tidak diperlukan lagi, karena adanya *Quick Response Code* (QR Code) yang ada pada website *E-Persuratan* dapat menunjang percepatan proses bagi pengguna untuk melakukan pembayaran. Setelah menyelesaikan

proses pemindaian QR Code, masing-masing pengguna nama pemilik kapal dapat menyelesaikan proses evaluasi kinerja website atas namanya.

**Pengaruh Penerapan Website Terhadap Kinerja Kantor**

Berdasarkan hasil pengujian uji persyaratan analisis data yakni uji linieritas, secara parsial pendugaan penerapan website (X1) terhadap kinerja kantor (Y) Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda memberikan hasil yang menunjukkan bahwa adanya hubungan linear website *E-Persuratan* terhadap kinerja kantor. Fonomena tersebut dapat dilihat pada hasil persepsi pengaruh penerapan website terhadap kinerja kantor diperoleh nilai sig sebesar 0,138 > 0,05. Sementara itu hubungan variabel pengaruh website *E-Persuratan* (X1) terhadap kinerja kantor dapat dilihat pada uji analisis data yakni uji regresi linier berganda dan hipotesis (T – test).

Berdasarkan hasil data pengujian adanya pengaruh yang signifikan antara penerapan website (X1) terhadap kinerja kantor (Y). Artinya, kedua variabel tersebut memiliki pengaruh untuk dapat mendorong dan meningkatkan kualitas efektivitas kinerja pegawai kantor. Dimana, pegawai mampu memahami dan menerapkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang tujuan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Samarinda sampai dengan kemampuan instansi memberikan wadah sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang adanya penerapan website *E-Persuratan* yang sedang diberlakukan. Adanya pengaruh dalam hal ini berdampak kepada instansi untuk senantiasa menciptakan karyawan yang berkompeten dan profesional dalam bekerja.

**Penerapan Sistem Tata Kelola Terhadap Kinerja Kantor**

Berdasarkan hasil pengujian uji persyaratan analisis data yakni uji linieritas, secara parsial pendugaan penerapan sistem tata

kelola (X2) terhadap kinerja kantor (Y) memberikan hasil yang menunjukkan bahwa adanya hubungan linear sistem tata kelola terhadap kinerja kantor. Fonomena perolehan data menunjukkan bahwa sistem tata kelola (X2) memperoleh nilai sig sebesar  $0,885 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari 27 responden dalam penelitian ini semua variabel independen menyatakan model regresi berbentuk linear terhadap variabel dependen

Akan tetapi disisi lain pada hasil data pengujian analisis, hubungan variabel pengaruh sistem (X2) terhadap kinerja kantor menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan. Artinya, sistem tata kelola tidak berpengaruh pada kinerja kantor. Instansi masih belum memberikan sistem tata kelola yang efektif untuk kemudahan para pegawai dalam menyampaikan dan mendistribusi informasi perihal surat-menyurat. Oleh sebab itu, hal tersebut menjadi tugas bersama para pegawai untuk menciptakan efektifitas dalam mengatasi *Human Error* terhadap tata kelola persuratan di instansi. Adanya sistem tata kelola yang baik di dalam Instansi, mampu mewujudkan *good and governance* untuk meningkatkan kapabilitas kinerja KSOP Kelas I Samarinda.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan dapat diketahui solusi dari inti rumusan masalah pada pengaruh penerapan website *E-Persuratan* terhadap kinerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda yakni diantaranya :

1. Penerapan sistem *E-Persuratan* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda dilakukan menggunakan sistem online yakni memanfaatkan website *E-Persuratan* yang telah dirancang, dibuat, dan dipahami oleh seluruh kepegawaian instansi. Selain itu penggunaan website diberlakukan agar dapat mendorong, meningkatkan kualitas efektifitas kinerja, serta memberikan tatanan kemudahan bagi para pegawai dalam menyampaikan dan mendistribusi

informasi surat-menyurat. Website *E-Persuratan* pada instansi juga berisi penerapan tanda tangan elektronik dan *Quick Response Code* (QR Code) sebagai metode persetujuan dan keabsahan surat menyurat.

2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis data yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan website *E-Persuratan* berpengaruh pada kinerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda. Sementara itu, penerapan sistem tata kelola tidak berpengaruh pada Kinerja Kantor.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan dari analisis data yang dilakukan maka diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda mampu memberikan informasi dan pelayanan yang baik, sehingga patut untuk instans mempertahankan kualitas pelayanan secara optimal dan turut meningkatkan sistem tata kelolaa agar kualitas efektifitas kinerja pegawai kantor dapat menjadi lebih baik lagi.
2. Penelitian ini terbatas mencari pengaruh penerapan sistem *E-Persuratan* terhadap Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda, sehingga kedepannya diharapkan ada dan bisa dilakukan penelitian bagi peneliti selanjutnya untuk mengangkat konteks yang lebih luas dengan topik yang sama atau berbeda dengan permasalahan *up to date* pada instansi. Sehingga keberadaan mahasiswa mampu membantu dan memberikan kontribusi solusi dari setiap permasalahan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2011). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anindiya N,. (2023). Efektivitas Penggunaan New Media Dalam Pengelolaan Persuratan (Studi Kasus Website Sistem Informasi Pelayanan Aadministrasi Perkantoran (SIPADEK) Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi). Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Lampung.
- Creswell, John W. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Prasetyowati, T., Fitriawardhani, T., Ekantoro, J., Azis, M. H., Nurany, F., Kirana, A. P., & Melati, N. F. A.(2023). Pendampingan tata kelola arsip dalam mendukung good governance. *ABDIMASY: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(1), 9-18. <https://doi.org/10.46963/ams.v4i1.907>
- Sudjito (2003). *Dasar-dasar Pengelolaan Penderita Gawat Darurat*. Surakarta : UNS Press.
- Rahmat, R., Lia, Shintya, D (2023). Pengaruh Efektivitas Sistem Surat Persetujuan Syahbandar Online Terhadap Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Samarinda. *Jurnal Maritim*. 2 (13) : 34-42.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 36 Tahun (2012) Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan.

## EVALUASI SASARAN KINERJA PEGAWAI (SKP) PADA DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAWA TIMUR

Kartika Dwi Aprilia<sup>1</sup>, Tri Prasetijowati<sup>2</sup>, Susi Ratnawati<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya<sup>123</sup>

Email : [kartikaapril22@gmail.com](mailto:kartikaapril22@gmail.com)<sup>1</sup>

Email: [triprasetijowati@ubhara.ac.id](mailto:triprasetijowati@ubhara.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstract

*The evaluation of employees' performance, specifically government employees, gives 2 (two) sides of benefit, namely both for the employees' performance themselves and for the governmental instances where they work. The evaluation of Employees' Performance Targets (EPT) on government employees is a form of performance valuation based on The Government Regulation Number 30 of Year 2019 about Performance Valuation which aims to ensure objectivity of guidance for government employees that is done based on the performance system and career system. This study uses the descriptive method along with qualitative approach. According to the study results, it is known that the implementation of EPT on government employees' working performance focusing on quantity, quality, cost, and time valuation. The results of performance evaluation is also in good state, as indicated by the timely manner of performance reporting by the employees. The obstructing factors of EPT implementation are namely the uneven facilities and infrastructures, and the time-consuming coordination between related institutions. Evaluation of EPT on government employees performance has 3 points of view, namely evaluators, performance, and indicators, and is done periodically. Decision making on human resource management also is in good state, as indicated by obstacles where some employees has their performance level evaluated as below expectation. This study suggests that leaders should be closer to their employees in order to intensify their guidance for their employees on implementing the EPT, as well as growing the sense of bounding with their employees. Therefore, the implementation of employees' performance evaluation would not be mere formality.*

**Keywords** :Evaluation, Performance, Attitude, Valuation

### PENDAHULUAN

Lebas & Euske (2004), sumber (BADAN PUSAT STATISTIK, 2020) Kinerja merupakan hasil dari sebuah tindakan dan upaya, sesuai dengan maksud tertentu, untuk menghasilkan sesuatu (misal upaya menciptakan nilai). Permasalahan kinerja mendapat perhatian serius dari berbagai sumber, konsultan dan praktisi, terutama yang terlibat dalam kegiatan organisasi, baik itu masyarakat sipil, pendidikan, rumah sakit, bahkan yang terlibat dalam partai politik, dan manusia merupakan salah satu sumber daya

yang sangat penting dalam suatu lingkup organisasi.

Manusia dalam suatu organisasi harus memiliki keahlian bahkan ketrampilan dalam bidangnya, supaya dapat melaksanakan ataupun mengerjakan tugas yang telah diberikan oleh atasan langsung. (Ratnawati & Umiyati, 2019:49) Pengorganisasian menciptakan

suatu struktur organisasi sebagai sarana yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Agar struktur pekerjaan dapat terlaksana dengan benar, oleh karena itu

diperlukan dengan adanya sistem administrasi yang lebih baik dan terorganisir.

Seorang pemimpin tidak akan disebut pemimpin jika tidak melaksanakan program kinerja, melalui pelatihan pegawai demi peningkatan kinerja, serta pemimpin yang menjadi lebih kreatif, memberi kompensasi pegawai demi terlaksananya program kinerja dan sebagainya. Menurut (Wirawan, 2016:9) Evaluasi adalah riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dengan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi. Evaluasi Kinerja sebagai proses penilai (pejabat yang melakukan penilaian kinerja) mereview keseluruhan hasil kerja dan perilaku kerja pegawai selama waktu tertentu dan menetapkan predikat kinerja pegawai berdasarkan kriteria kinerja pegawai, lalu mengumpulkan informasi mengenai kinerja ternilai (pegawai yang dinilai) secara periodik untuk membantu pengambilan keputusan manajemen SDM

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 2019 juga disebutkan, bahwa PNS yang menunjukkan penilaian kinerja dengan predikat Sangat Baik berturut-turut selama 2 (dua) tahun menurut Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 2019 dapat diprioritaskan untuk pengembangan kompetensi lebih lanjut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun bahwa PNS yang tidak menyusun SKP dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan perundang-undangan tentang disiplin PNS. Khusus penilaian kepemimpinan hanya dilakukan bagi PNS yang menduduki jabatan struktural.

Berdasarkan data dari Badan Kepegawaian Daerah (BKD) terkait progres pelaporan SKP tahun 2021 dari 68 Instansi Pemerintah, Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu Instansi Pemerintah yang masih memiliki pegawai dengan kinerja yang kurang baik yaitu sebanyak 5 PNS. (*Badan Kepegawaian*

*Daerah Provinsi Jawa Timur, 2021*). Ada pula permasalahan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur yaitu seringnya trouble pada jaringan WIFI sehingga membuat pekerjaan menjadi terhambat.

## **METODE**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini meliputi 3 (tiga) orang yaitu Sekretaris Dinas, Kepala Sub Bagian Kepegawaian, dan 1 (satu) Staf Kepegawaian selaku Operator SKP. Informan tersebut dipilih oleh peneliti karena memiliki pengaruh yang kuat terhadap kegiatan kerja di lingkungan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, dan dokumentasi, hal ini dilakukan dalam rangka memecahkan masalah yang ada dan nantinya menunjang hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam sistem penilaian prestasi kerja, setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) wajib menyusun Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) sebagai rancangan pelaksanaan Kegiatan Tugas Jabatan, sesuai dengan rincian tugas, tanggung jawab dan wewenangnya, yang secara umum telah ditetapkan dalam struktur dan tata kerja organisasi. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) disusun dan ditetapkan sebagai rencana operasional pelaksanaan Kegiatan Tugas Jabatan, dengan mengacu pada Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) tahunan organisasi, yang berisikan tentang apa kegiatan yang akan dilakukan, apa hasil yang akan dicapai, berapa yang akan dihasilkan dan kapan harus selesai. Setiap Kegiatan Tugas Jabatan yang akan dilaksanakan, target sebagai hasil kerja yang harus diwujudkan, dengan mempertimbangkan aspek kuantitas/Output, kualitas, waktu dan dapat disertai biaya.

### **A. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)**

#### **1. Aspek Kuantitas**

Kuantitas dalam pelaksanaan SKP artinya yaitu satuan/ jumlah/ banyaknya hasil suatu pekerjaan yang harus diselesaikan ataupun tercapai, dalam bentuk laporan ataupun dokumen.

## 2. Aspek Kualitas

Kualitas dalam pelaksanaan SKP yaitu mutu hasil kerja yang terbaik, dan target kualitas diberikan nilai paling tinggi 100%. Target kualitas dalam hal ini yaitu 100% maka realisasi kualitas pegawai maksimal mendapat 100%. Apabila realisasi kualitas tidak 100% maka akan sangat berpengaruh terhadap penghasilan tunjangan pegawai.

## 3. Aspek Waktu

Waktu dalam pelaksanaan SKP yaitu beban kerja selama satu tahun kemudian di breakdown untuk setiap bulan dan memiliki total jumlah waktu yang telah ditentukan yaitu 75.000 (tujuh puluh lima ribu) menit dalam 1 (satu) tahun.

## 4. Aspek Biaya

Biaya dalam menetapkan Target Biaya harus memperhitungkan berapa biaya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam 1 (satu) tahun, misalnya jutaan, ratusan juta, milyaran dan lain-lain untuk pertanggung jawaban anggaran.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur yang bertolak ukur terhadap 4 aspek SKP ditemukan bahwa pelaksanaan SKP yang ditunjukkan pegawai dalam menjalankan tugasnya di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur telah memperlihatkan terdapat 5 (lima) pegawai di tahun 2021 yang mendapat predikat kinerja pegawai butuh perbaikan, dan di tahun 2022 masih terdapat 3 (tiga) pegawai yang mendapat rating dibawah ekspektasi. Dimana PNS kurang patuh terhadap aturan yang ada,

sehingga menyebabkan aspek waktu yang telah ditentukan dalam pelaksanaan SKP menjadi terhambat. Tetapi telah ada target kuantitas, kualitas, dan juga biaya dimana masing-masing PNS telah sesuai dengan tupoksi/beban kerja masing-masing PNS.

## B. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)

### 1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu faktor yang penting dalam menjalankan pelaksanaan SKP dalam kinerja PNS. Apalagi dalam kaitannya dengan penelitian ini pelaksanaan SKP yang dilakukan adalah berbasis online/melalui Web bernama E-Master BKD JATIM yang telah dibuat oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur, sehingga membutuhkan sarana dan prasarana pendukung dalam menjalankan peraturan tersebut yaitu seperti koneksi internet yang lancar dan komputer yang layak serta peralatan pendukung lain yang memadai. Apabila semua itu terpenuhi tentu saja akan mempermudah proses pelaksanaan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan apabila tidak terpenuhi maka akan menghambat proses pelaksanaan itu sendiri.

### 2. Koordinasi Antar Lembaga

Koordinasi Antar Lembaga dalam pelaksanaan SKP sangatlah penting mengingat Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur hanyalah Implementor saja, tidak ikut mengembangkan Sistem Aplikasi ini. Sehingga semua yang dilakukan berdasarkan Standar Operational Procedure (SOP) yang sudah ditetapkan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur yang sebagai developer. Apabila koordinasi berjalan dengan baik tentu saja akan mempermudah Implementator dalam menjalankan tugasnya dan apabila koordinasi tidak berjalan dengan baik

maka akan menjadi hambatan dalam proses pelaksanaan SKP dalam kinerja PNS.

Hasil penelitian mengenai faktor penghambat dalam pelaksanaan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur yang bertolak ukur terhadap 2 indikator ditemukan bahwa faktor penghambat dalam pelaksanaan SKP yaitu ada pada prasarana yang memiliki sedikit kendala yaitu ada pada jaringan koneksi internet yang tidak lancar. Sedangkan untuk koordinasi antar lembaga tidak ada kendala sama sekali hanya saja BKD JATIM belum dapat memastikan apabila terjadi kendala di website apakah lama atau sebentar. Sehingga dari 2 fokus penelitian tersebut masih belum berjalan sebagaimana yang diharapkan.

### C. Evaluasi Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) pada DINas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur

#### 1. Penilai

Penilai merupakan pegawai yang memiliki hak dan kewajiban untuk menilai kinerja ternilai. Hak dan kewajiban penilai untuk menilai kinerja pegawai (ternilai) umumnya ditentukan oleh peraturan organisasi, job description, dan undang-undang. Penilai menilai ternilai harus dilakukan secara adil tanpa diskriminasi.

#### 2. Kinerja

Kinerja merupakan keluaran kerja ternilai yang disyaratkan oleh organisasi tempat kerja ternilai yang dapat terdiri atas hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan.

#### 3. Ternilai

Ternilai merupakan pegawai yang dinilai oleh penilai, ternilai adalah seorang pegawai, atau tim kerja. Kinerja setiap anggota tim pada Instansi Pemerintah tertentu dinilai.

#### 4. Dilakukan secara periodik

Waktu pelaksanaan evaluasi kinerja bergantung pada jenis pekerjaan dan organisasinya. Pada lembaga Pemerintahan, evaluasi kinerja dilaksanakan secara berkala, baik harian, satu bulan sekali, maupun satu tahun sekali. Lembaga pemerintahan Indonesia, masa percobaan atau masa prajabatan pegawai dinilai dalam waktu Sembilan bulan pertama masa kerjanya untuk menentukan apakah pegawai yang dalam masa percobaan dapat diangkat sebagai pegawai tetap atau tidak.

#### 5. Pengambilan keputusan manajemen sumber daya manusia

Hasil evaluasi kinerja adalah informasi mengenai kinerja karyawan. Informasi ini digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan tentang ternilai. Jadi evaluasi kinerja hanya merupakan tujuan antara bukan tujuan akhir. Nilai evaluasi kinerja yang baik digunakan untuk memberikan promosi, sedangkan kinerja yang buruk untuk memberikan demosi

Hasil dari Evaluasi Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) pada DINas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur ditemui bahwa terdapat 3 pegawai yang mendapat rating hasil kerja dan perilaku kerja di bawah ekspektasi, hal tersebut menyebabkan indikator kinerja menjadi terhambat. Akan tetapi telah ada indikator penilai, ternilai, dilakukan secara periodik, dan pengambilan keputusan manajemen sumber daya manusia dimana masing-masing PNS telah sesuai dengan beban kerja masing-masing PNS.

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) merupakan suatu sistem yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur sebagai Implementor yang

mendapat usul dari Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur yang sebagai developer untuk dapat memantau kinerja seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan melalui aplikasi Web E-Master PNS BKD JATIM. Dalam program aplikasi sistem Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) ini implementornya adalah seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Jawa Timur. Penelitian ini terfokus pada salah satu implementor aplikasi sistem SKP yaitu Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur. Peneliti telah meneliti dengan di dukung data-data yang telah dijelaskan di atas dan peneliti mengambil kesimpulan bahwa Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur telah melaksanakan evaluasi Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dengan cukup baik.

#### SARAN

Saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dalam Evaluasi Sasaran Kinerja Pegawai

(SKP) Pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur , yaitu :

1. Dalam pelaksanaan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur yang terdapat pada aspek waktu, diketahui bahwa ada pegawai yang tidak mematuhi aturan dengan menyelesaikan SKP tidak tepat waktu. Sehingga peneliti memberikan saran yaitu agar pimpinan dapat lebih dekat dengan pegawainya masing-masing untuk dapat lebih meningkatkan bimbingan dengan pegawai dalam pelaksanaan SKP, dan pimpinan harus mampu menumbuhkan keterikatan dengan pegawainya. Dengan demikian, pelaksanaan evaluasi kinerja pegawai bukan suatu formalitas belaka.
2. Faktor penghambat pelaksanaan evaluasi kinerja pegawai yaitu pada prasarana Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan

Provinsi Jawa Timur diketahui bahwa koneksi internet yang tidak lancar. Sehingga perlu menjadi perhatian bagi pelaksana untuk melakukan pengadaan WIFI yang memiliki kecepatan lebih baik agar pelaksanaan SKP melalui WEB E-Master BKD JATIM dapat berjalan dengan lebih baik lagi kedepannya.

3. Evaluasi kinerja pegawai diketahui terdapat pegawai yang mendapat penilaian dengan rating dibawah ekspektasi. Peneliti memberikan saran agar pimpinan dapat memberikan sanksi berat berupa penurunan jabatan setingkat lebih rendah selama 2 (dua) tahun berturut-turut, bagi pegawai yang mendapat penilaian rating dibawah ekspektasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- BADAN PUSAT STATISTIK. (2020). *MANAJEMEN KINERJA*. 6–7.
- Ratnawati, S., & Umiyati, S. (2019). *Asas-Asas Management*.
- Wirawan. (2016). *evaluasi teori, model, metodologi, standar, aplikasi dan profesi*. PT. rajagrafindo persada.
- Wirawan. (2015). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*.
- BKN.go.id. (2019). *PP Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja PNS*. Bkn.Go.Id. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. (2021). *Progres pelaporan SKP*. Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- JDIH BPK RI. (2021). *Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur*. [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/163514/Pergub\\_No\\_3\\_Tahun\\_2020\\_tentang\\_Penilaian\\_SKP.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/163514/Pergub_No_3_Tahun_2020_tentang_Penilaian_SKP.pdf)

## SISTEM PENGELOLAAN ARSIP PADA DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN PROVINSI JAWA TIMUR

**Mega Anggun Aurelita<sup>1</sup>, Susi Ratnawati<sup>2</sup>, Bagus Ananda Kurniawan<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Bhayangkara Surabaya<sup>123</sup>

E-mail : [meggaanggun19@gmail.com](mailto:meggaanggun19@gmail.com)<sup>1</sup>

### ABSTRACT

*Archive activities are needed for office activities every day. Difficulty in recovering the required archives will hinder office activities and have a negative impact on the productivity of an organization or company. Existing documents and manuscripts are then stored using a certain system so that they are more organized and easy to find. In archiving activities at the Agriculture and Food Security Office of East Java Province, they still use a manual system, with insufficient HR concern for archive management, and most of the data is not well organized. So, management of records at the Agriculture and Food Security Office of East Java Province is still not fully efficient. Therefore, researchers want to examine how the archive management system, supporting and inhibiting factors, as well as archivists' efforts to deal with obstacles in the archiving process at the Agriculture and Food Security Office of East Java Province. This study uses a qualitative method.*

*The results of the study show that the archive management system at the East Java Province Agriculture and food security service uses a manual system because infrastructure and human resources are limited, in 2023 there will be a transfer to using a digital system. The supporting factor is due to the spirit of high dedication to the duties of the archivists in the archival unit. The obstacles are due to the lack of leadership support, lack of human resources regarding archives, lack of facilities and infrastructure. Efforts to deal with obstacles, namely coordination with the head of the archive and the creator unit, using the appropriate infrastructure.*

**Keywords:** System, Management, Archives

### PENDAHULUAN

Konsep arsip dapat dipahami dalam 3 perspektif : Filosofis, yuridis dan sosiologis. Secara filosofis, arsip merupakan rekaman kegiatan atau peristiwa yang terjadi sebagaimana adanya dan mewakili fakta yang terekam. Secara yuridis, arsip merupakan alat atau bahan bukti dan pertanggungjawaban yang sah. Sosiologis arsip, merupakan identitas diri, mau merefleksikan masa lalu, dan dapat membangkitkan dapat menimbulkan rasa memiliki, serta memberikan manfaat bagi perseorangan, organisasi, masyarakat, dan negara. (Sambas Ali, 2018)

Arsip yakni informasi yang disimpan dengan berbagai cara dan berbagai media, jadi jika diperlukan dapat digunakan lagi. Kegiatan arsip sangat dibutuhkan untuk kegiatan kantor setiap hari. Kesulitan dalam memulihkan arsip yang diperlukan akan secara otomatis

menghambat kegiatan kantor. Ini akan berdampak negatif pada produktivitas suatu organisasi atau perusahaan, karena pekerjaan yang harus diselesaikan pada waktu itu akan lebih lambat penyelesaiannya dan akhirnya mengganggu tujuan organisasi atau perusahaan. Dokumen dan naskah yang ada kemudian disimpan menggunakan sistem tertentu agar terorganisir dan mudah ditemukan. Arsip memiliki peran sangat penting sebagai perencanaan dan penyelamatan materi karena arsip digunakan sebagai sumber informasi, sebagai sumber memori dan juga bahan bukti.

Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu instansi pemerintah dalam bidang sektor pertanian yang besar. Ketahanan pangan merupakan bagian terpenting dalam menentukan hak atas pangan sekaligus salah satu pilar utama hak asasi manusia, dan

merupakan bagian penting dari ketahanan nasional. Untuk mewujudkan kondisi ketahanan pangan (ketersediaan, distribusi dan konsumsi) dalam sistem ketahanan pangan diharapkan dapat berfungsi secara sinergis, melalui kerjasama antar komponen yang digerakkan oleh pemerintah dan masyarakat.

Mengingat hal tersebut, Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur tentu akan melakukan pengarsipan sebagai pengelolaan dokumen atau berkas yang perlu disimpan secara sistematis agar informasi penting dapat terjaga dengan baik, sehingga jika suatu saat dibutuhkan, akan memudahkan arsiparis untuk menemukan dokumen instansi. Jika arsip bertambah dan tidak dikelola dengan baik, maka arsip pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Provinsi Jawa Timur akan terus bertambah sehingga tidak ada nilai guna arsip, akibatnya hanya akan menjadi tumpukan kertas yang tak ada nilainya dan juga tak bisa memberikan informasi yang pesat dan tepat ketika diperlukan.

Dalam kegiatan pengarsipan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur masih menggunakan sistem manual, dengan kepedulian Sumber Daya Manusia yang masih kurang terhadap pengelolaan arsip, serta kebanyakan data maupun berkas belum tersusun dengan baik. Adapun efek yang dirasakan arsiparis saat mencari data membutuhkan waktu yang tidak singkat, berkas tidak tertata dengan baik, berkas hilang tidak dapat ditemukan, arsip tertumpuk sampai sulit untuk dipilah.

Jadi, pengelolaan arsip pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur sepenuhnya masih belum efisien. Oleh sebab itu, peneliti ingin meneliti bagaimana sistem pengelolaan arsip, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya arsiparis menangani kendala dalam proses pengarsipan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur.

## **METODE**

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan data yang dilakukan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan

Pangan Provinsi Jawa Timur Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah pegawai dinas yang sehari-hari terlibat langsung dalam aktifitas pengelolaan arsip, yaitu bagian Arsiparis yang ada di Record Center sebanyak 4 (empat) orang, staff bagian Umum dan Kepegawaian 3 (tiga). Sumber informasi yaitu yang menjadi subjek dari mana informasi didapatkan. Adapun sumber informasi dalam penelitian ini ialah: Informan dan dokumen.

Miles dan Huberman (2014), berpendapat bahwa kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak adanya data atau informasi baru. Kegiatan dalam analisis meliputi reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verification).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sistem pengelolaan arsip merupakan kegiatan dalam mengklasifikasikan surat, memberi kode, menyimpan surat, memelihara secara baik sesuai prosedur sampai pada tahan penyusutan dan pemusnahan surat yang sudah tidak digunakan kembali. Secara umum ada lima macam sistem penyimpanan arsip (filing system) ialah sistem abjad, sistem subjek, sistem kronologis (tanggal), sistem nomor, dan sistem wilayah (geografis). Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara mengenai sistem pengelolaan arsip, faktor pendukung dan penghambat yang terjadi saat pengelolaan arsip, dan upaya arsiparis menangani kendala yang terjadi di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur sebagai berikut :

- 1) Sistem pengelolaan arsip pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur
  - a) Terciptanya arsip dari adanya kegiatan yang dilakukan Dinas. Setiap unit pencipta melakukan kegiatan, dengan contoh laporan kegiatan, sosialisasi, akhir tahun, keuangan APBD dan APBN, bukti

penggunaan barang. Namun ada dari unit pencipta masih abai dalam arsip sehingga arsip masih menumpuk di ruang unit pencipta yang belum disetorkan pada arsiparis. Adapun jenis arsip yang tercipta dan yang tersimpan ada beberapa yaitu :

- 1) Central file keuangan APBD dan APBN masing-masing tersimpan arsip inaktif SPJ kepegawaian, dokumen pencairan kegiatan pengadaan barang dan jasa.
  - 2) Record center (Unit kearsipan) : arsip keuangan pengadaan barang dan jasa dokumen kontrak dan bukti penggunaan barang (inaktif).
  - 3) Ruang kepegawaian : surat keluar dan surat masuk (arsip aktif).
  - 4) Arsip statis yang mempunyai nilai kesejarahan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur : laporan kegiatan, pertemuan, sosialisasi, akhir tahun, keuangan APBD atau APBN, dan arsip asset.
- b) Penggunaan sistem pengelolaan masih menggunakan manual, untuk tahun 2023 Sekdaprov menyampaikan bahwa tahun ini akan ada pengalihan media menjadi digitalisasi. Dan menunggu aplikasi dari sekretariat (masih dalam proses), karena dengan beralih digital akan dapat meringankan para arsiparis dalam bekerja. Sedangkan untuk penyimpanan arsip harus sesuai dengan fungsinya ada yang masanya 3 tahun, 5 tahun dan 10 tahun sesuai dengan nilai gunanya, jika terdapat 10 rak maka harus di alih mediakan.
- c) Pemeliharaan arsip dengan tetap mengatur ruangan, dengan dijaga agar tetap kering, terang, tempat penyimpanan arsip dibuat renggang agar tetap ada udara antara berkas yang disimpan, meletakkan kapur barus di tempat penyimpanan dan menyemprot bahan kimia secara berkala guna terhindar dari serangga, selalu membersihkan tempat penyimpanan dari noda dan karat, dilarang membawa makanan karena dapat mengundang serangga, dilarang merokok dalam ruangan karena bisa menyebabkan kebakaran. Yang bertanggung jawab dalam pemeliharaan pengelolaan arsip yaitu atasan langsung unit kearsipan (Sekretaris), kami selaku arsiparis, serta pencipta arsip : Kepala Bidang (tanaman pangan hortikultura sarana dan prasarana, ketahanan pangan).
  - d) Arsip yang perlu disusutkan yaitu semua arsip yang diciptakan dari anggaran APBD maupun APBN, arsip yang disusutkan bisa berupa catatan keuangan, pertanggungjawaban keuangan, bukti pembukuan dan data pendukung administrasi keuangan yang merupakan bagian dari bukti pembukuan. Lamanya penyusutan sesuai dengan jenis arsip karena memiliki JRA masing-masing, misal contoh arsip yang memiliki nilai guna administrasi JRA kurang lebih 2 (dua) tahun, 5 (lima) tahun untuk arsip yang nilai gunanya mengandung hukum atau ilmiah dan teknologi, bahkan ada yang 10 (sepuluh) tahun. Penyusutan dilaksanakan kurang lebih 30 hari dan pemusnahan pun harus dilaksanakan secara total baik fisik ataupun informasinya.

Dan yang berhak melakukan penyusutan arsip pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur yaitu :

- Unit Pencipta Arsip : Petugas pengelola arsip dibantu arsiparis dan diketahui atasan pencipta arsip;
- Unit Kearsipan (Record Center) : Yang melakukan arsiparis, melakukan penyusutan arsip inaktif yang memiliki usia dibawah 10 tahun harus mengajukan permohonan kepada Gubernur, arsip yang berusia 10 tahun keatas harus mendapat ijin dan mengajukan permohonan ke ANKRI.

2) Faktor pendukung dan penghambat yang terjadi saat pengelolaan arsip pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur

- a) Sumber Daya Manusia (SDM) dapat menjadi faktor pendukung karena saling membantu, saling support satu sama lain, memiliki rasa tanggung jawab tinggi sebagai arsiparis dan yang terakhir karena adanya faktor semangat dedikasi tinggi terhadap tugas para arsiparis yang ada di unit kearsipan. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat karena kurangnya dukungan pimpinan, kurangnya SDM tentang kearsipan dan ada dua (2) arsiparis yang memasuki masa purna, serta kurangnya kepedulian pencipta arsip untuk memindahkan arsipnya yang sudah memasuki nilai guna berkurang untuk dipindah ke record Center, jadi masih banyak arsip di unit Pencipta yang tertumpuk dalam box besar dan belum dibelah atau dikelompokkan sesuai arsip.

- b) Sarana dan prasarana dapat menjadi faktor pendukung karena adanya peralatan yang dapat dipakai untuk menunjang proses pengelolaan sistem kearsipan pada ruang Record Center di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan. Misalnya box, rak arsip, map folder, filling cabinet, dan yang sehari-hari kita pakai yaitu map snelhecter, stepler, rak arsip, label, dll. Sedangkan sarana dan prasarana juga dapat menjadi faktor penghambat, dan yang menjadi faktor penghambat karena minimnya peralatan di ruang Record Center yang dapat dipakai dan masih membutuhkan sarana prasarana tambahan, karena di tahun 2023 ini ada rencana alih media ke digitalisasi (masih menunggu aplikasi dari sekretariat) namun, di ruang arsip masih belum memiliki alat scanner, komputer yang terbatas, dan print barcode untuk menunjang pekerjaan arsiparis kedepannya jika mulai pengalihan media digitalisasi.

3) Upaya arsiparis menangani kendala yang terjadi di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur

Upaya arsiparis dalam mengatasi hambatan dapat dilakukan dengan cara koordinasi kepada kepala kearsipan maupun kepala unit pencipta, saat menyusun arsip perlu disusun secara sistematis dan mengadakan perawatan untuk mencegah kerusakan pada arsip. Dengan menggunakan sarana dan prasarana yang sesuai, melakukan penyusutan agar arsip tidak tertimbun. Arsiparis harus memahami betul bagaimana mengelola arsip dengan baik serta bekerja dengan fokus dan teliti.

Penemuan kembali arsip inaktif melalui daftar arsip pada Microsoft Excel sesuai dengan label yang sudah diberikan pada box lalu cari pada box yang disimpan. Untuk arsip aktif penemuannya melalui komputer dan ketik nama file. Selama ini arsip inaktif yang disimpan pernah hilang atau tidak ditemukan saat diperlukan kembali karena arsip yang tidak teratur dan juga peminjam yang tidak bertanggung jawab sehingga arsip hilang. Untuk arsip aktif tidak pernah hilang atau tidak ditemukan karena begitu mendapatkan surat masuk langsung di scan untuk diinput kedalam komputer dan di kelompokkan kedalam folder.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Sistem Pengelolaan Arsip pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Sistem pengelolaan arsip pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur: Terciptanya arsip dari adanya kegiatan yang dilakukan Dinas. Sistem pengelolaan arsip masih menggunakan manual, 2023 akan ada pengalihan media menjadi digitalisasi. Untuk penyimpanan arsip sesuai dengan fungsinya ada yang masanya 3 tahun, 5 tahun dan 10 tahun sesuai dengan nilai gunanya, jika terdapat 10 rak maka harus di alih mediakan. Cara pemeliharaan arsip dengan selalu membersihkan tempat penyimpanan dari noda dan karat. Arsip yang perlu disusutkan yaitu semua arsip yang diciptakan dari anggaran APBD maupun APBN. Yang berhak melakukan penyusutan unit pencipta arsip, unit kearsipan. Melakukan penyusutan arsip inaktif yang memiliki usia dibawah 10 tahun harus mengajukan permohonan kepada Gubernur, arsip yang berusia 10 tahun keatas harus
  - mendapat ijin dan mengajukan permohonan ke ANKRI.
  - 2) Faktor pendukung dan penghambat yang terjadi saat pengelolaan arsip pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur : Yang menjadi faktor pendukung sumber daya manusia karena memiliki rasa tanggung jawab tinggi, adanya faktor semangat dedikasi tinggi terhadap tugas para arsiparis yang ada di unit kearsipan. Yang menjadi faktor pendukung sarana dan prasarana karena adanya peralatan yang dapat dipakai ada rak arsip, map folder, filling cabinet, ordner, box arsip, hanging map, roll o'pack, stopmap folio, label, stepler, map snelhecter, dll.
- Sedangkan faktor penghambat SDM karena kurangnya dukungan pimpinan, kurangnya SDM tentang kearsipan dan ada dua (2) arsiparis yang memasuki masa purna, serta kurangnya kepedulian pencipta arsip untuk memindahkan arsipnya yang sudah memasuki nilai guna berkurang untuk dipindah ke record Center. Untuk sarana dan prasarana tambahan sangat butuh, karena tahun ini rencana alih media ke digitalisasi di ruang arsip masih belum memiliki alat scanner, komputer terbatas, dan print untuk barcode.
- 3) Upaya arsiparis Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur menangani kendala dalam proses pengarsipan : Upaya arsiparis dalam mengatasi hambatan dapat dilakukan dengan cara koordinasi kepada kepala kearsipan maupun kepala unit pencipta, saat menyusun arsip perlu disusun secara sistematis dan mengadakan perawatan untuk mencegah kerusakan pada arsip. Dengan menggunakan sarana dan prasarana yang sesuai, melakukan penyusutan agar arsip tidak tertimbun.

Arsiparis harus memahami betul bagaimana mengelola arsip dengan baik serta bekerja dengan fokus dan teliti. Penemuan kembali arsip inaktif melalui daftar arsip pada Microsoft Excel sesuai dengan label yang sudah diberikan pada box. Untuk arsip aktif penemuannya melalui komputer dan ketik nama file dalam suatu folder yang sudah dikelompokkan. Selama ini arsip inaktif yang disimpan pernah hilang atau tidak ditemukan saat diperlukan kembali karena arsip yang tidak teratur atau berantakan dan juga peminjam yang tidak bertanggung jawab sehingga arsip hilang. Untuk arsip aktif tidak pernah hilang atau tidak ditemukan karena begitu mendapatkan surat masuk langsung di scan untuk diinput kedalam komputer dan di kelompokkan kedalam folder.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dalam Sistem Pengelolaan Arsip pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur , yaitu :

- 1) Perlunya sosialisasi dan pelatihan untuk para arsiparis agar lebih terampil dan paham tupoksi dalam melaksanakan kegiatan kearsipan
- 2) Sarana dan prasarana yang digunakan untuk pengelolaan arsip hendaknya di lengkapi sesuai dengan kebutuhan, karena juga akan menuju sistem digitalisasi jadi akan lebih efisien dan seharusnya perlu dibuat kartu pinjam arsip guna menghindari hilangnya arsip.
- 3) Peneliti berharap pimpinan dapat lebih peduli lagi terhadap arsip. Untuk anggaran kedepannya peneliti berharap tidak lagi memakai anggaran yang bersifat individu. Untuk pencipta arsip diharapkan lebih peka dan bertanggung jawab untuk menyerahkan arsip yang tercipta kepada ruang arsip (Record Center).

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- :  
 Ali Muhidin, Sambas. (2018). *Teori dan Praktik Sistem Kearsipan*. Bandung : Pustaka Setia.  
 Heri Setiawan. M. Hum. (2022). *Ilmu Arsip*. Bandung : UINSA, Jurusan Bahasa dan Sastra Arab  
 Krihanta. (2013). *Pengelolaan Arsip Vital*. Jakarta : Universitas Terbuka  
 Mulyadi, S.Sos.I, M.Hum. (2016). *Pengelolaan Arsip Berbasis Otomasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada  
 Novita I, & Adi W. (2023). *Perlindungan Arsip Vital dan Penanganan Arsip Pascabencana*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada Press  
 Rosandi, Ahmad dkk. (2023). *Manajemen Kearsipan*. Padang : PT Global Eksekutif Teknologi  
 Rusidi. (2019). *Tehnik Menyusun Jadwal Retensi Arsip*. Yogyakarta : CV Budi Utama  
 Sattar, S.E., M.Si. (2019). *Manajemen Kearsipan*. Yogyakarta : CV Budi Utama  
 Sattar, S.E., M.Si. (2020). *Manajemen Arsip Inaktif*. Yogyakarta : CV Budi Utama  
 Sovia Rosalin A.Md.,S.Kom.,S.AP.,M.AB. (2017). *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang : UB Press

### Artikel Internet

- :  
 Mey Hariyanti. 2015. Analisis Data Kualitatif Miles dan Huberman. <https://www.kompasiana.com/meykurniawan/556c450057937332048b456c/analisis-data-kualitatif-miles-dan-huberman>. Diakses 29 Mei 2023.  
 Konsep Dasar dan Pengertian Sistem. Universitas Negeri Padang. <http://bpakhm.unp.ac.id/konsep-dasar-dan-pengertian-sistem/>. Diakses pada 18 Mei 2023

### Jurnal

- :  
 Akmal, H., & Rahmah, E. (2020). Pelaksanaan

- Pengelolaan Arsip di Bagian Kasubag Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat. *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, 1(2), 82-89
- Ardiana, S., & Suratman, B. (2021). Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha Di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 335-348
- Dr. H.A.Rusdiana, M.M, Irfan M,S.T.,M.Kom. *Sistem Informasi Manajemen*. Pustaka Setia, Bandung
- Hafizh, M., & Nelisa, M. (2018). Sistem Penyimpanan Arsip Di Kantor Camat Koto XI Tarusan Pesisir Selatan. *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 6(2), 19-26
- Ngadiyah, N., & Arohman, A. (2020). Analisis Pengelolaan Arsip Dinamis Dan Statis Di Mts Negeri 2 Pringsewu Lampung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen: Jurnal Ilmiah Multi Science*, 11(01), 77-88
- Rohmawati, L., & Puspasari, D. (2020). *Pengelolaan Arsip Berbasis Aplikasi Surat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8(2), 180-193
- Setiawan, M. S. (2022). *Pengelolaan Arsip Menggunakan Sistem Subjek Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Tangerang Selatan (Doctoral dissertation, Universitas Pamulang)*

**Landasan Hukum :**

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
- Undang-undang Nomor 7 tahun 1971 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kearsipan
- Peraturan Pemerintah RI Tahun 2012 Nomor 28, Bab 1, Pasal 1, Pasal 20-21

## STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN WHIZ PRIME HOTEL SURABAYA DALAM UPAYA MENINGKATKAN OKUPANSI

Sasha Meydi Cerilda<sup>1</sup>, Rini Ganefwati<sup>2</sup>, Muhammad Fadeli, S.Sos.M.Si<sup>3</sup>

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya<sup>123</sup>

[sashameydi24@gmail.com](mailto:sashameydi24@gmail.com)<sup>1</sup>

### *Abstract*

*This research describes the marketing communication strategy of Whiz Prime Hotel Surabaya in an effort to increase occupancy amidst tight competition in the hotel business. By using a marketing mix or marketing mix which consists of 4Ps, namely product, price, place, promotion. The aim of this research is to explore the marketing communication strategy carried out by Whiz Prime Hotel Surabaya in an effort to increase occupancy. And to find out what plans are used to carry out marketing communications strategies. This research uses a qualitative descriptive method by conducting observation and interview techniques. The results of this research prove that several efforts made by Whiz Prime Hotel Surabaya in implementing marketing communication strategies are good enough to increase occupancy.*

**Keywords :** *Strategy, Marketing Communication, Occupance*

### PENDAHULUAN

Strategi komunikasi pemasaran merupakan kegiatan yang krusial bagi perusahaan dalam rangka mempromosikan dan mengumumkan produk atau jasa mereka pada masyarakat yang tujuannya mendapatkan keuntungan dari bisnis yang dijalankan. Menurut (Tanjung, 2019) strategi komunikasi pemasaran adalah sekelompok petunjuk dan kebijakan yang diperlukan untuk mencocokkan kegiatan pemasaran (produk, harga, promosi, dan distribusi).

Komunikasi pemasaran memiliki tiga tujuan utama diantaranya memberikan informasi seputar promosi yang membuat konsumen mengetahui produk atau jasa baru, menginformasikan kepada mereka terkait berbagai manfaat produk atau jasa tersebut, serta memfasilitasi penciptaan citra sebuah perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa. Selanjutnya yaitu membujuk melalui media promosi atau iklan yang positif untuk mempersuasi konsumen agar mencoba produk atau jasa yang ditawarkan. Kemudian mengingatkan, dengan cara membuat iklan yang menjaga agar merk perusahaan tetap segar dalam ingatan para konsumen. Dalam melakukan aktifitasnya strategi komunikasi pemasaran

meliputi beberapa kegiatan diantaranya periklanan, promosi penjualan, acara khusus dan pengalaman, hubungan masyarakat, dan pemberitaan, pemasaran langsung serta penjualan pribadi. Selain itu komunikasi dalam kegiatan pemasaran juga untuk membedakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya.

Strategi komunikasi pemasaran sangat berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen, karena hal itulah faktor utama dalam menjalankan sebuah bisnis, terutama bisnis dibidang perhotelan. Dalam bisnis perhotelan terdapat manajemen hotel, yang mana akan berhadapan dengan berbagai persoalan ataupun usaha dalam menjaga kepercayaan tersebut, agar tetap mendapatkan citra yang positif ditengah masyarakat. Persaingan bisnis di dunia perhotelan berorientasi pada masyarakat sebagai obyeknya. Maka dari itu manajemen hotel perlu menciptakan dan mempertahankan citra yang positif di hadapan pengunjung sehingga akan berdampak pada peningkatan hotel tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti

mengamati strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Whiz Prime Hotel Surabaya akibat penurunan okupansi yang disebabkan beberapa faktor yaitu, memasuki awal tahun 2020 Whiz Prime Hotel Surabaya mengalami penurunan okupansi yang cukup signifikan akibat pandemi covid 19 yang melanda Indonesia. Dari hari ke hari penyebaran virus Covid- 19 semakin meluas dan mengakibatkan meningkatnya jumlah kasus yang terpapar oleh virus tersebut. Akibatnya mengubah tatanan hidup masyarakat dan menjadi tantangan baru bagi para pelaku bisnis. Mempertahankan bisnis di tengah krisis pandemi merupakan tantangan sulit bagi pelaku bisnis. Terutama bisnis dibidang perhotelan, yang mana paling awal merasakan dampak dari pandemi Covid-19 dan paling lambat pemulihannya.

Menurut berita yang ada di situs pusatkrisis.kemkes.go.id dengan judul "Penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Sejumlah Wilayah di Indonesia" pada 14 April 2020 menyatakan bahwa dalam memutuskan rantai penularan covid-19, Kementerian Kesehatan (Kemenkes) akhirnya mengambil langkah untuk menutup sementara pusat perbelanjaan, tempat wisata atau hiburan termasuk hotel, meliburkan sekolah, tempat kerja serta membatasi kegiatan sosial lainnya sebagai upaya mencegah penularan virus (Kemenkes RI, 2020).

Dikutip dari situs berita Global News.co.id pada 14 April 2020, dampak dari kebijakan PSBB tersebut membuat industri perhotelan di Surabaya termasuk Whiz Prime Hotel Surabaya mengalami penurunan okupansi hingga 60%. Ketua Komisi DPRD Surabaya Khusnul Khotimah menggelar rapat teleconference (14/4/2020) dengan Dinas Pariwisata (Disparta) Kota Surabaya mengungkapkan bahwa target PAD di Disparta Surabaya mengalami penurunan sangat signifikan "Sesuai dengan info yang kita dapatkan okupansi hotel mengalami penurunan sebesar 60 persen" terangnya (Redaksi Global News, 2020).

Kemudian pada awal bulan Juli

2020 pemerintah Indonesia mulai melakukan kebijakan *new normal*, yaitu perubahan perilaku guna menjalankan aktivitas normal seperti biasa namun dengan tetap menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penularan virus covid-19. Tetapi kebijakan baru yang dibuat oleh pemerintah tidak langsung membuat kondisi okupansi industri perhotelan termasuk Whiz Prime Hotel Surabaya langsung meningkat. Masyarakat masih takut untuk berpergian keluar kota terutama menginap di hotel karena angka penularan virus Covid-19 yang belum menurun secara signifikan.

Lalu pada bulan April tahun 2022 penularan virus Covid-19 sudah mulai berkurang dan masyarakat mulai berani untuk berpergian apalagi ditahun 2022 muncul tren *staycation* yang membuat masyarakat tertarik untuk bermalam di hotel. Dilansir dari Kompas.com pada 30 April 2022, Whiz Prime Hotel Surabaya mengalami peningkatan okupansi jelang hari raya Idul Fitri 1443 H. Sales and Marketing Whiz Prime Surabaya Nanik Rahayu mengungkapkan "Saat ini, tren okupansi hotel mengalami peningkatan ya, meskipun belum kembali normal seperti sebelum Pandemi Covid-19" ujarnya. Di waktu yang sama Operations Manager Whiz Prime Surabaya mengungkapkan bahwa banyak ekspatriat yang menyewa dalam waktu lama atau *long term* telah kembali ke negara asal masing-masing, namun tertutupi oleh tamu domestik. Jadi dapat disimpulkan bahwa banyak dari para penyewa terutama ekspatriat asal Jepang kembali ke negaranya akibat dari Pandemi COVID-19. Sehingga saat itu Whiz Prime Hotel Surabaya ditopang oleh kehadiran penyewa dalam negeri (Hilda B Alexander, 2022).

Sesuai dengan berita yang ada di website Antara Jatim pada 3 Juli 2023 yang berjudul "PHRI Jatim: okupansi hotel daerah wisata naik di semester pertama 2023". Perhimpunan Hotel dan Restoran

Indonesia (PHRI) Jawa Timur mencatat terjadinya kenaikan pada okupansi hotel di wilayah Jawa Timur pada tahun 2023. Untuk kota Surabaya hanya mengalami peningkatan okupansi sebesar 50 persen. Jumlah itu tak mengalami perubahan pada periode ditahun sebelumnya. Maka dari itu Whiz Prime Hotel Surabaya berupaya untuk menerapkan strategi agar dapat meningkatkan jumlah okupansi. Salah satu strategi yang dilakukan oleh Whiz Prime Surabaya yaitu memberikan berbagai promosi melalui media sosial yaitu instagram. Selain itu Whiz Prime Hotel Surabaya juga bekerja sama dengan beberapa aplikasi penyedia layanan hotel untuk memudahkan konsumen dalam memesan kamar, melalui aplikasi booking hotel tersebut konsumen juga mendapatkan lebih banyak diskon (Ananto Pradana, 2023).

Namun tidak semua strategi yang dilakukan oleh Whiz Prime Surabaya berjalan dengan lancar, karena banyaknya pesaing seperti Swiss-Belinn Tunjungan Surabaya, Luminor Hotel, Ibis Surabaya, Aston Inn Jemursari dan sebagainya yang menawarkan paket diskon dan event yang tidak kalah menarik. Namun Whiz Prime Surabaya tidak menyerah dalam mengembangkan startegi komunikasi pemasaran yang dimiliki untuk meningkatkan okupansi hotel mereka. Hotel ini merupakan salah satu hotel bintang tiga yang dimiliki oleh PT Intiwhiz International yang berlokasi di Jl Raya Darmo Harapan I, Tanjungsaru, Kec Sukomanunggal Surabaya, Jawa Timur 60187 dan didirikan sejak tahun 2015.

Letak hotel ini cukup startegis, karena tidak jauh dengan pusat perbelanjaan, bandara internasional Juanda dan stasiun kereta api. Yang mana memudahkan para pengunjunganya untuk menjangkau hotel tersebut. Dengan tarif sewa kamar yang relatif terjangkau, menjadikan akomodasi ini cocok untuk para wisatawan lokal maupun mancanegara.

Untuk menjalankan startegi komunikasi

pemasaran yang sedang direncanakan diperlukan peran marketing komunikasi pemasaran Whiz Prime Hotel Surabaya untuk melakukan kegiatan promosi, dan menyebarkan informasi seputar Whiz Prime Hotel Surabaya tentang fasilitas- fasilitas yang ditawarkan dan semua keunggulan yang dimiliki oleh Whiz Prime Hotel Surabaya. Public Relations Whiz Prime Hotel Surabaya juga ikut berkontribusi untuk membantu tugas dari Marketing Whiz Prime Hotel Surabaya dalam menjalankan strategi komunikasi pemasaran.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah proses terstruktur untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Fokusnya yaitu strategi komunikasi pemasaran Whiz Prime Hotel Surabaya dalam upaya meningkatkan okupansi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi lengkap terkait bagaimana upaya yang dilakukan Whiz Prime Hotel Surabaya dalam meningkatkan okupansi.

**Lokasi Penelitian** Lokasi dalam penelitian kualitatif menentukan objek dan tujuan penelitian. Lokasi penelitian ini berada di kawasan Whiz Prime Hotel Darmo Harapan. Di Jalan Raya Darmo Harapan I, Tanjungsari, Kec. Sukomanunggal, Surabaya, Jawa Timur 60187.

### Fokus Penelitian

Fokus utama dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi dan menganalisis macam-macam startegi yang digunakan oleh Whiz Prime Hotel Surabaya dalam upaya meningkatkan okupansi. Dalam menjalankan tugasnya startegi yang digunakan adalah buaran pemasaran 4P yaitu *Product, Price, Place,*

dan *Promotions*. Selain itu penelitian ini juga memperhatikan bagaimana strategi ini berpengaruh terhadap peningkatan jumlah okupansi pada Whiz Prime Hotel Surabaya.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan dua teknik, antara lain:

#### 1. Observasi

Observasi online menurut (Bungun, 2011 dalam Ong, 2020) yaitu cara dalam melakukan pengumpulan data melalui media online seperti internet atau media jaringan yang menyediakan fasilitas online, memungkinkan penulis dapat memanfaatkan data informasi online.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap konten-konten sosial media instagram Whiz Prime Hotel Surabaya, yaitu @whizprimesurabaya yang memberikan pesan dan informasi melalui feeds instagram, dan highlight instagram sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini. Serta berbagai berita online di internet yang memuat informasi tentang Whiz Prime Hotel Surabaya dan berbagai informasi tentang bisnis perhotelan di Surabaya.

#### 2. Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara mendalam (in depth interview) melalui wawancara secara mendalam dengan menentukan siapa saja yang akan menjadi narasumber, karena peneliti harus mengetahui siapa saja yang mempunyai informasi yang benar terkait penelitian ini. Tahap selanjutnya yaitu dilakukan wawancara dengan cara tatap muka antara peneliti dengan narasumber, dengan harapan peneliti mendapatkan informasi secara lengkap dan akurat.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Whiz Prime Hotel Surabaya menerapkan strategi komunikasi pemasaran dalam upaya meningkatkan okupansi dengan menggunakan buaran pemasaran atau marketing mix 4P yaitu: *product, price, place, dan promotion*. Mengenai produk (*product*) yang ditawarkan oleh Whiz Prime Hotel Surabaya harus diketahui oleh masyarakat agar memperoleh banyak pasar. Sebelumnya, pihak Whiz Prime Hotel Surabaya telah menentukan harga (*price*) untuk meningkatkan okupansi. Kemudian melakukan strategi komunikasi pemasaran pada segi tempat (*place*) dengan tujuan memberi kenyamanan kepada pelanggan yang datang. Setelah itu mereka melakukan strategi komunikasi dengan promosi (*promotion*) demi menarik minat pelanggan supaya menginap atau menikmati fasilitas Whiz Prime Hotel Surabaya. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar pelanggan percaya bahwasannya Whiz Prime Hotel Surabaya memberikan produk, harga, tempat dan memberikan promosi yang sesuai untuk dinikmati.

#### a Produk (*Product*)

Dalam penelitian ini, produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan kepada pelanggan Whiz Prime Hotel Surabaya menawarkan produk berupa diskon dan paket yang menarik kepada pelanggan demi meningkatkan okupansi.

#### □ Flash Sale



Gambar 1

(Sumber: Instagram @whizprimesurabaya)

Di setiap bulannya Whiz Prime Hotel Surabaya menawarkan diskon berupa Flash Sale kepada pelanggan yang disampaikan melalui sosial media mereka yaitu Instagram, lewat feeds atau instastory. Diskon tersebut diposting di Instagram sehari sebelum flash sale dimulai, supaya masyarakat bersiap-siap untuk bisa mendapatkan flash sale tersebut. Untuk mendapatkannya masyarakat perlu reservasi melalui website resmi Whiz Prime Hotel Surabaya [www.intiwhiz.com](http://www.intiwhiz.com), yang hanya dibuka beberapa jam saja. Untuk periode menginap Whiz Prime Hotel Surabaya memberikan jangka waktu maksimal dua hari saja. Tarif yang ditawarkan di setiap bulannya cukup beragam, jika dihari hari biasa tanpa ada special momen Whiz Prime Hotel Surabaya menawarkan tarif sebesar Rp. 250.000 rupiah untuk per malam dengan kamar superior. Bila disertai dengan special momen seperti perayaan Anniversary mereka, maka harga yang ditawarkan pun semakin murah yaitu Rp. 208.000 per malamnya dengan kamar superior.

□ Paket Di Hari Besar Keagamaan dan Akhir Tahun

Pada setiap hari besar keagamaan Whiz Prime Hotel Surabaya selalu memberikan promo berupa paket bundling kepada pelanggan. Paket bundling yang ditawarkan sudah termasuk kamar hotel kelas superior atau deluxe, breakfast dan dinner, akses gratis kolam renang dan area olahraga, cafe tenda, tempat bermain anak, live music dan masih banyak penawaran lainnya sesuai dengan hari-hari spesial yang akan datang.

Gambar 2

(Sumber: Instagram @whizprimesurabaya)

Salah satu contoh penawaran yang diberikan pada hari raya natal dengan judul "Christmas Package" dimana dalam paket tersebut menawarkan berbagai fasilitas berupa menginap dikamar deluxe satu malam,



breakfast, Christmas lunch atau dinner, tempat



bermain anak, gratis akses sport center dan kolam renang. Untuk menu Christmas lunch atau dinner, Whiz Prime Hotel memberikan satu ekor ayam panggang dan dua gelas mocktail. Pelanggan cukup merogoh tarif mulai dari Rp. 398.000,- saja untuk menikmati fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Selain itu Whiz Prime Hotel Surabaya juga turut merayakan malam tahun baru, dengan memberikan penawaran yang menarik kepada pelanggan dengan judul "Hope & Whizes 2024 New Year's Eve Party" yang mana pada promo tersebut menawarkan beberapa fasilitas dan pelayanan berupa satu malam menginap di kamar deluxe atau superior, sarapan, afternoon kid's game, pesta kembang api, taman bermain anak, live music, street food doorprize, gratis akses sport center dan kolam renang dan yang terakhir voucher menginap di seluruh hotel cabang Whiz Prime di Jawa Timur. Pelanggan hanya perlu mengeluarkan uang sejumlah Rp. 358.000,-, untuk mendapatkan kamar superior/deluxe dan Rp. 708.000,-, untuk kamar Junior Suite per malamnya.

□ Whiz Mate Flash Sale



Gambar 4.3

(Sumber: Instagram @whizprimesurabaya) Selain paket tahun baru, di bulan Desember Whiz Prime Hotel Surabaya juga memberikan penawaran menarik lainnya. Namun penawaran spesial ini hanya diperuntukan kepada Whiz Mate Members. Member ini hanya bisa didapatkan dengan mengunduh aplikasi Whiz Mate Loyalty Program di playstore maupun Appstore kemudian melakukan pemesanan di aplikasi tersebut. Penawaran tersebut berupa menginap satu malam di kamar Superior dengan tarif Rp. 121.212,- per malam. Untuk penawaran ini hanya ada di sepanjang bulan Desember saja.

Dari sekian banyak penawaran yang diberikan salah satu yang paling diminati oleh konsumen adalah flash sale, para konsumen selalu antusias dengan flash sale yang diadakan setiap bulannya. Whiz Prime Hotel Surabaya memberikan tarif yang terjangkau untuk menginap per malamnya sebab para konsumen banyak yang mencari perbandingan harga suatu produk di pasar, bila ada produk yang sama atau serupa dengan kualitas yang sama namun harga yang berbeda pastinya konsumen akan memilih harga yang lebih murah. Lalu efek promosi yang dengan jangka waktu singkat juga mempengaruhi para konsumen untuk membeli produk tersebut. Promosi jangka pendek tersebut menciptakan rasa mendesak kepada konsumen untuk segera melakukan pemesanan, ditambah lagi dengan adanya kuota terbatas yang membuat para konsumen terdorong untuk berlomba mendapatkan produk tersebut. Dalam wawancara peneliti dengan Public Relations Manager beliau mengatakan.

*"Apalagi waktu flash sale Anniversary yang ke delapan kemarin, sekitar 40 unit kamar laku dalam waktu 2 jam aja. Ya meskipun tanpa breakfast dan layanan lainnya kayak paket bundling, tapi para pelanggan tetep antusias sama program flash sale itu karena kita berikan harga yang murah"* -Pak Andre

Whiz Prime Hotel Surabaya berkomitmen untuk memberikan layanan

misi mereka yaitu membangun hubungan baik dengan pelanggan dalam jangka panjang dengan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh serta memberikan pelayanan optimal. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan melalui perencanaan produk yang disusun secara matang oleh tim marketing dan public relations dengan melakukan riset terlebih dahulu untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasar supaya menghasilkan produk berkualitas yang mampu meningkatkan okupansi. Selain itu penggunaan sistem yang mudah dipahami konsumen untuk melakukan pemesanan secara online maupun offline sehingga konsumen tidak merasa kesulitan dalam melakukan pemesanan, juga berkaitan dengan kualitas pelayanan. Whiz Prime Hotel Surabaya fokus pada pencapaian kepuasan pelanggan sehingga mereka selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal untuk menjaga hubungan baik. Oleh sebab itu mereka tidak membedakan pelanggan dengan tipe kamar yang dipesan. Semuanya mereka layani dengan totalitas demi menjaga kualitas hotel.

*"Menurut saya kualitas produk dan pelayanan yang diberikan sudah layak diterima. Kita selalu mengkaji ulang promo-promo yang akan dijalankan apakah promo tersebut sudah pantas untuk diterima oleh pelanggan lalu kami juga sangat totalitas dalam melayani para tamu, kami tidak membedakan tamu hotel berdasarkan tipe kamar yang dipesan. Semua kami layani dengan maksimal"* – Pak Andre

#### b Harga (Price)

Price yang dimaksud dalam pembahasan ini merupakan tarif atau harga sewa per kamar yang diberikan oleh Whiz Prime Surabaya dalam meningkatkan okupansi. Tarif yang ditawarkan bervariasi tergantung dengan tipe kamar, waktu, fasilitas yang diberikan. Adapun tarif yang diberikan ketika hari biasa atau weekday dengan fasilitas standar. Berikut

rincian harga sewa kamar per malam:

Deluxe Room Rp. 466.000,- / pax	1 kasur double / 2 kasur single Tanpa Breakfast Tidak bisa refund
Deluxe Balcony Rp. 490.000,- / pax	1 kasur double / 2 kasur single Akses balcon kamar khusus Breakfast untuk 2 orang Pembatalan gratis sebelum tanggal check in
Deluxe Bath Tub King Rp. 570.000,- / pax	1 kasur king size Bath Tub Breakfast untuk 2 orang Pembatalan gratis sebelum tanggal check in 2 Coffee Break
Superior Room Rp. 336.000,- / pax	1 kasur double / 2 kasur single Tanpa Breakfast Tidak bisa refund
Superior Room Rp. 470.000,- / pax	1 kasur double / 2 kasur single Breakfast untuk 2 orang Pembatalan gratis sebelum tanggal check in

**Table 1 Daftar Harga Sewa Kamar**

Yang membedakan kamar tipe deluxe dengan kamar tipe superior ialah ukuran kamar tersebut. Kamar dengan tipe deluxe memiliki ukuran ruangan yang lebih besar dibandingkan kamar tipe superior serta fasilitas yang ditawarkan kamar deluxe lebih bervariasi.

Tarif merupakan hal yang penting bagi manajemen hotel. Dalam menentukan tarif, hotel

tidak bisa asal mematok harga perlu memperhitungkan jumlah pendapatan yang diterima dan pengeluaran hotel. Lalu pertimbangan tarif hotel juga harus dapat menutup biaya operasional hotel dan perbandingan tarif hotel kompetitor. Oleh sebab itu dibutuhkan strategi yang matang dan dirancang oleh tim yang sudah berpengalaman dibidangnya. Whiz Prime Hotel Surabaya sebelum menetapkan tarif sewa hotel, mereka memperhatikan terlebih dahulu harga kompetitor serta biaya-biaya yang akan keluar seperti menghitung HPP kamar lalu biaya fixed cost seperti amenities hingga laundry. Penentuan harga yang dibuat oleh tim marketing dan tim public relations yang memerlukan persetujuan terlebih dahulu oleh General Manager. Lalu harga yang sudah ditetapkan akan dirilis melalui platform online maupun platform offline. Dalam menentukan tarif untuk meningkatkan okupansi Whiz Prime Hotel Surabaya memberikan potongan mulai dari 25% hingga 50% dari harga normal, sesuai dengan momen-momen spesial yang diadakan dan fasilitas yang diberikan.

Selain itu Whiz Prime Hotel Surabaya juga menganalisis segmentasi pasar terlebih dahulu supaya strategi komunikasi pemasaran lebih terarah, dengan itu Whiz Prime Hotel Surabaya dapat mengetahui dan mengidentifikasi apa yang dibutuhkan oleh pasar sehingga bisa memberikan layanan serta fasilitas yang mereka inginkan dan menyesuaikan tarif yang akan diberikan. Menurut penuturan narasumber pada wawancara yang telah dilakukan penetapan tarif hotel dengan layanan serta fasilitas yang diberikan tentu sudah sepadan. Dari segi fasilitas dan pelayanan Whiz Prime Hotel Surabaya berusaha untuk memenuhi harapan pelanggan seperti selalu memperhatikan kebersihan kamar sebelum pelanggan check in, lahan parkir yang memadai, kemampuan karyawan yang baik dalam melakukan komunikasi dan penyampaian informasi terkait pelayanan dan lainnya.

*" Kami selalu memastikan kembali ketika melakukan penetapan tarif sewa kamar. Apakah dengan tarif yang diberikan sudah pantas dengan fasilitas dan pelayanan yang kami berikan. Karena tarif hotel itu sangat berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dan nyatanya ada saja pelanggan yang kembali menyewa kamar di hotel ini" - Pak Andre*

Adapun tarif yang ditawarkan menurut narasumber sudah sesuai dengan harga pasaran karena Whiz Prime Hotel Surabaya selalu memperhitungkan semua biaya yang akan keluar seperti biaya tetap yang umumnya dikeluarkan oleh perusahaan dalam keadaan konstant serta amenities atau perlengkapan kamar hotel yang merupakan fasilitas untuk pelanggan supaya lebih betah. Disamping itu mereka juga mempertimbangkan tarif-tarif hotel yang ada disekitar, yang terpenting tarif hotel yang ditetapkan tidak melebihi tarif-tarif hotel lain dan tidak terlalu murah hingga membuat perusahaan merugi.

#### c Place

Tempat yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu lokasi atau letak berdirinya hotel. Pemilihan lokasi yang strategis menjadi salah satu faktor utama penentu keuntungan bagi perusahaan supaya mudah dijangkau oleh konsumen, tetapi juga menjadikan biaya sewa atau investasi tempat akan menjadi semakin mahal. Semakin strategis lokasi hotel maka biaya pemasaran yang dikeluarkan akan semakin sedikit, sebaliknya bila lokasi hotel kurang strategis maka biaya pemasaran yang dilakukan semakin mahal untuk menarik konsumen untuk berkunjung. Lalu dengan adanya dekorasi dan desain juga sering kali menjadi daya tarik tersendiri bagi para target sasaran atau konsumen.

Whiz Prime Hotel Surabaya memiliki lokasi yang sangat strategis yaitu terletak di pusat kota Surabaya yang mana sangat cocok untuk mendirikan hotel di daerah tersebut. Dari

Bandara Internasional Junda hanya memakan waktu sekitar 30 menit saja sedangkan dari Stasiun Gubeng hanya memerlukan waktu sekitar 45 menit saja dengan menggunakan kendaraan motor atau mobil. Dengan memilih Jalan Raya Darmo sebagai lokasi berdirinya hotel cukup menguntungkan bagi perusahaan, para pelanggan dapat mengakses tempat-tempat hiburan, pusat perbelanjaan, taman kota, hingga pasar malam. Sebagaimana hasil wawancara dengan Public Relations Whiz Prime Hotel Surabaya mengungkapkan:

*" Dari yang saya ketahui alasan Whiz Prime Hotel memilih Jalan Raya Darmo sebagai lokasi berdirinya hotel karena letaknya cukup strategis, dari stasiun, bandara, pusat perbelanjaan hingga tempat hiburan tidak terlalu jauh. Dan juga lokasi ini milik dari PT Intiwhiz sendiri jadi kita tidak perlu mengeluarkan biaya sewa " – Pak Andre*

Kemudian dari segi keamanan dan kenyamanan juga sudah terjamin. Untuk segi keamanan sendiri Whiz Prime Hotel Surabaya menugaskan security yang berjaga 24 jam penuh demi keamanan hotel. Setiap kendaraan yang akan memasuki hotel akan melewati portal yang dijaga oleh security terlebih dahulu, lalu mereka akan memeriksa dan memastikan setiap orang yang akan masuk untuk menjaga keamanan hotel. Selain itu setiap lorong hotel dan area outdoor juga disediakan CCTV yang dikontrol oleh security jadi para pelanggan tidak perlu khawatir akan keamanan Whiz Prime Hotel Surabaya.

Selain itu dari segi kenyamanan hotel menurut hasil wawancara dengan narasumber juga sudah baik. Hal ini juga menjadi alasan pemilihan lokasi hotel. Whiz Prime Hotel Surabaya memang terletak ditengah kota Surabaya yang terkenal dengan hawanya yang panas dan kepadatan penduduk, namun lokasi hotel ini tidak berada tepat dipinggir jalan raya yang dilalui

oleh banyak kendaraan jadi para pelanggan tidak merasa terganggu dengan suara bising lalu lintas kendaraan. Ditambah lagi dengan keasrian area disekitar hotel yang dipenuhi dengan pepohonan yang rindang membuat lokasi hotel tampak sejuk dan tidak terlihat seperti berada di tengah kota Surabaya yang panas

Untuk konsep bangunannya sendiri Whiz Prime Hotel Surabaya mengusung tema kolonial serta bentuk bangunan yang melebar tidak seperti hotel-hotel lainnya yang menjulang tinggi. Menurut Public Relations Whiz Prime Hotel Surabaya, untuk konsep bangunannya kurang diminati oleh pelanggan sebab hotel ini terkesan seperti hotel lawas jika dibandingkan dengan hotel berbintang 3 lainnya.

*" Sesuai kritik dan saran dari yang sudah pernah kami terima bangunan hotel ini kurang menarik dibandingkan hotel- hotel berbintang 3 lainnya. Maka dari itu kita sudah merencanakan untuk memindahkan hotel ini di daerah pusat kota di jl Kayoon dengan konsep yang modern dan pembangunan hotelnya juga hampir selesai." – Pak Andre*

#### □ Promosi (Promotion)

Promosi merupakan kegiatan yang diaplikasikan menggunakan teknik tersendiri dibawah kendali produsen atau penjual dengan menyebarkan informasi yang menarik mengenai produk atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung demi menarik perhatian konsumen. Sebagaimana hasil wawancara yang telah dilakukan menurut Bapak Andre selaku Public Relations Whiz Prime Hotel Surabaya, mereka melakukan pemasaran secara offline dan online. Adapun kegiatan pemasaran secara offline berupa media cetak yaitu flyer, brosur, dan baliho. Media cetak tersebut merupakan iklan bersifat massa, yang artinya menjangka u sasaran lebih luas oleh pembaca. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan narasumber menjelaskan:

*" Pemasaran offline melalui media cetak merupakan keputusan dari tim marketing yang dibantu oleh Design Graphic dalam membuat desainnya. Kita selalu memberikan desain yang sesuai dengan standart hotel dan membuatnya semenarik mungkin. Untuk pemasangan baliho biasanya dipasang di daerah Jl Mayjen Sungkono. Sedangkan untuk flyering kita bisanya mengikuti event- event di mall atau di car free day". – Pak Andre*

Untuk kegiatan pembagian brosur dan flyer Whiz Prime Hotel Surabaya pernah mengikuti Galaxy Mall Wedding Fair, pada bulan Oktober 2023 dengan menyediakan booth dan membagikan brosur kepada Masyarakat. Pameran tersebut didatangi oleh perusahaan besar baik domestik maupun mancanegara, tujuannya guna mempercepat dan memaksimalkan proses penjualan supaya mendatangkan sasaran yang tepat. Lalu untuk flyering di Car Free Day para staff marketing Whiz Prime Hotel Surabaya langsung terjun ke lokasi Car Free Day yang berada di Jalan Raya Darmo, mereka membagikan flyer kepada masyarakat serta berinteraksi langsung untuk menjelaskan promosi yang mereka tawarkan. Brosur dan flyer merupakan cara promosi yang efektif bagi bisnis perhotelan. Dalam penggunaannya sebagai salah satu kegiatan pemasaran dianggap cukup efektif untuk menyebarkan promosi kepada konsumen, melalui brosur dan flyer maka para konsumen dapat lebih mudah mendapatkan informasi mengenai Whiz Prime Hotel Surabaya

Sedangkan untuk kegiatan pemasaran online Whiz Prime Hotel Surabaya bekerja sama dengan beberapa aplikasi booking hotel seperti agoda, tiket.com, traveloka, tripadvisor, trivago, dan masih banyak lagi. Tujuannya agar hotel ini mudah ditemukan dan dikenal oleh target sasaran. Karena aplikasi-aplikasi tersebut merupakan aplikasi yang sudah terkenal dan tidak perlu diragukan lagi

kredibilitasnya, apalagi cara penggunaannya yang mudah membuat pelanggan tidak perlu kesulitan untuk melakukan pemesanan kamar. Ditambah lagi aplikasi- aplikasi tersebut biasanya sering kali memberikan diskon yang cukup besar dihari-hari tentu, hal itu menjadi keuntungan bagi para pebisnis dibidang perhotelan untuk bekerja sama dengan aplikasi penyedia akomodasi penginapan.

Media promosi merupakan saluran yang digunakan oleh Whiz Prime Hotel Surabaya sebagai sarana untuk menyampaikan berbagai macam informasi seeta berkomunikasi dengan konsumen. Di era digital seperti saat ini Whiz Prime Hotel Surabaya memilih sosial media atau media online sebagai media pemasaran mereka sebab media tersebut memiliki kelebihan dibandingkan dengan media-media lainnya yaitu penyampaian informasinya lebih cepat, ekonomis, mudah digunakan, serta mampu menjangkau masyarakat luas. Berikut beberapa media yang digunakan antara lain Email [ga.darmoharapan@whizprime.com](mailto:ga.darmoharapan@whizprime.com) digunakan oleh tim marketing untuk berkomunikasi secara formal dan menginformasikan seputar ketersediaan kamar, meeting room, ruang fungsi nal, fasilitas dan reservasi untuk instansi maupun perorang. Selain itu juga digunakan untuk menginformasikan email administrasi seperti *confirmation letter* dan *quotation letter*.

Selanjutnya yaitu instagram. Media ini merupakan media yang paling sering digunakan oleh Whiz Prime Hotel Surabaya untuk membagikan berbagai macam diskon, special event, informasi produk, aktivitas perusahaan, serta dokumentasi segala event yang diselenggarakan. Informasi diskon yang diunggah diantaranya seperti Flash Sale, Oktober Fest, Christmas Package dengan ketentuan syarat yang berlaku. Selanjutnya untuk postingan special event yaitu Jambore Nasional Indonesia Fair Club 2022, Ngopi Bareng Rian D'masiv, Keep Rock And Roll Roy Jeconiah dan masih banyak lagi. Lalu untuk informasi produk

sendiri postingan yang diunggah berupa tipe kamar, fasilitas , kolam renang, cafe tenda, dan lain-lain. Selain itu pada media Instagram mereka juga memposting seputar aktivitas perusahaan, yaitu gathering karyawan, upacara bendera dalam rangka HUT RI KE

76 dan tradisi tahunan lainnya. Kemudian untuk dokumentasi event yang diunggah berupa penyelenggaraan donor darah dalam rangka menyambut ulang tahun Whiz Prime Hotel Surabaya, Tumpengan kemeriahan ulang tahun hotel, talk show dengan stasiun TV dan masih banyak lagi.

Media sosial berikutnya ialah halaman Facebook. Media ini sudah ada sejak tahun 2015. Pada media ini tidak terlalu banyak postingan yang diunggah. Namun profil dari halaman ini memiliki informasi yang cukup lengkap seperti detail lokasi, email reservasi, nomor telfon hotel, informasi kisaran harga hingga ulasan pelanggan yang mencapai peringkat 4,7 dari 66 ulasan.

Sementara untuk website resmi Whiz Prime Hotel Surabaya berada dibawah naungan PT Inti Whiz yang mana juga terdapat halaman dari hotel-hotel Whiz Prime di berbagai cabang diseluruh Indonesia. Dalam halaman website tersebut terdapat informasi seputar tipe kamar, fasilitas, promosi yang sedang diselenggarakan, kontak informasi, hingga layanan booking kamar.

Kemudian untuk media twitter postingan yang diunggah tidak jauh berbeda dengan media Instagram. Mereka hanya memposting unggahan seputar ucapan untuk hari besar seperti hari ibu, sumpah pemuda, hari batik nasional, dan lain-lain. Selain itu juga memposting link tautan unggahan dari Instagram, dan seputar promosi-promosi yang sedang diselenggarakan.

Dan yang terakhir yaitu media Whatsapp, melalui aplikasi tersebut admin marketing bisa berkomunikasi dengan

konsumen secara langsung mengenai ketersediaan kamar dan fasilitas yang diberikan. Konsumen dapat mengajukan permohonan *special rate* atau *special request* untuk kegiatan yang melibatkan banyak orang seperti kegiatan gathering atau wedding. Lalu mereka juga biasa memanfaatkan pesan siaran kepada seluruh data base konsumen yang dimiliki untuk menginformasikan seputar promosi atau special event yang akan diadakan.

Segmenasi di dunia perhotelan merupakan peran penting untuk keberlangsungan perusahaan maka dari itu jika ingin berkembang, perusahaan harus pintar menempatkan produk atau jasanya di kalangan masyarakat. Target sasaran yang dibidik oleh Whiz Prime Hotel Surabaya adalah agen travel seluruh Indonesia, corporate dan universitas. Lalu ada juga target perorangan usia produktif yang selalu diamati setiap hari dan disesuaikan setiap 3 bulan sekali. *"Penentuan target sasaran dilakukan secara kondisional. Kita harus tau kapan musim libur, musim corporate meeting tiba. Jadi kita harus melakukan perencanaan untuk pemasaran jauh-jauh hari supaya tepat sasaran."* – Pak Andre

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, Whiz Prime Hotel Surabaya harus pandai dalam memahami dan menyikapi situasi dan membaca secara seksama setiap perkembangan yang terjadi diluar seperti momen-momen yang sekiranya akan mendatangkan calon pelanggan

Upaya yang dilakukan Whiz Prime Hotel Surabaya dalam meningkatkan okupansi tidak semuanya berhasil. Menurut narasumber dari beberapa promosi yang telah dijalankan promosi yang paling berdampak pada peningkatan okupansi adalah promo yang diposting melalui Instagram, terutama program flash sale. Sebab Whiz Prime Hotel Surabaya memanfaatkan fitur instagram ads yang dapat menjangkau masyarakat lebih luas, ditambah lagi terdapat fitur yang memudahkan untuk

memilih target sasaran berupa pemilihan usia, besaran lokasi, minat, dan jenis kelamin. Lalu promosi melalui flaying juga banyak diminati oleh masyarakat, karena para sales marketing bisa langsung berinteraksi dengan calon pengunjung dan menjelaskan lebih detail mengenai fasilitas-fasilitas yang ditawarkan. Sedangkan alasan mengapa promosi yang dilakukan tidak semuanya berhasil karena banyaknya kompetitor di Surabaya yang lebih berani memberikan promo-promo menarik serta harga yang lebih murah, semakin kesini semakin banyak hotel-hotel yang memberikan fasilitas-fasilitas lebih baik dan modern. Selain itu juga minimnya anggaran yang ditetapkan untuk melakukan kegiatan pemasaran menyebabkan kegiatan promosi kurang maksimal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi komunikasi pemasaran Whiz Prime Hotel Surabaya dalam upaya meningkatkan okupansi yang telah dilakukan melalui observasi dan wawancara, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa sangatlah penting merancang startegi komunikasi pemasaran agar konsumen mendapatkan pengalaman yang baik namun tetap setia menjadi langganan hotel tersebut. Dalam dunia perhotelan komunikasi pemasaran merupakan satu hal yang cukup krusial dalam meningkatkan eksistensi serta citra yang baik dimata para konsumen. Tanpa adanya penerapan startegi komunikasi pemasaran yang baik, maka hotel akan kalah saing dengan hotel-hotel lainnya yang semakin maju dan semakin banyak. Terdapat beberapa elemen yang diterapkan dalam melaksanakan kegiatan strategi komunikasi pemasaran yaitu menggunakan buara pemasaran (*marketing mix*) 4P, *Product* (produk), *Price* (Harga), *Place* (tempat), dan *Promotion* (harga). Dari penelitian tersebut peneliti mengetahui bahwa strategi yang telah digunakan cukup berpengaruh pada peningkatan okupansi Whiz Prime Hotel Surabaya. Adapun startegi yang

berpengaruh yaitu pemasaran melalui media sosial Instagram, sebab pemanfaatan fitur instagram ads yang dapat menjangkau masyarakat lebih luas serta memudahkan untuk memilih target sasaran dengan fitur pemilihan usia, besaran lokasi, minat, dan jenis kelamin. Program Flash Sale merupakan salah satu promosi yang sangat berdampak pada peningkatan okupansi para pelanggan selalu antusias dengan promosi tersebut karena harganya yang terjangkau apalagi bila bertepatan dengan momen spesial seperti anniversary hotel, yang mana harga yang ditawarkan pun akan semakin murah. Selain itu kuota yang terbatas dan waktu yang terbatas menimbulkan efek terdesak bagi para pelanggan sehingga mempengaruhi mereka untuk mendapatkan promo tersebut.

## SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka peneliti memiliki beberapa saran kepada Whiz Prime Hotel Surabaya yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berguna. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Pada produk-produk yang ditawarkan untuk meningkatkan okupansi Whiz Prime Hotel Surabaya perlu memperbanyak lagi diskon atau paket bundling contoh pada saat momen- momen spesial seperti hari kartini, hari ibu, hari pahlawan, atau momen- momen terkenal lainnya selain hari perayaan keagamaan. Dengan banyaknya diskon disetiap bulannya akan lebih menarik pelanggan untuk menginap di Whiz Prime Hotel Surabaya. Selain itu mereka juga bisa memanfaatkan fasilitas lainnya seperti menggunakan kolam renang untuk mengadakan kompetisi olahraga air seperti renang indah atau water polo sehingga dapat mendatangkan pelanggan-pelanggan baru
2. Pada pemilihan media untuk menyebarkan informasi, harusnya Whiz Prime Hotel Surabaya memaksimalkan lagi media yang dipilih, banyak sekali media sosial

yang kurang dimanfaatkan seperti Tik-Tok, padahal Tik-Tok merupakan media social yang kini sedang trending maka akan lebih berdampak pada peningkatan okupansi bila Whiz Prime Hotel Surabaya mampu memanfaatkan Tik-Tok sebaik mungkin.

## REFERENSI

- Ananto Pradana. (2023). *PHRI Jatim: okupansi hotel daerah wisata naik di semester pertama 2023*. Antaranews.Com.  
<https://jatim.antaranews.com/berita/713229/phri-jatim-okupansi-daerah-wisata-naik-di-semester-pertama-2023>
- Bona Parten Siallagan. (2023). *Perancangan Hotel Bintang 4 Di Samosir ( Tema : Arsitektur Neo Vernakular )* (pp. 2588–2593).
- Bujung, F. E., Rotinsulu, D. C., & Niode, A. O. (2019). *Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan dan Tingkat Hunian Hotel terhadap Penerimaan Sektor Pariwisata Sulawesi Utara*.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/download/25292/24971>
- Cangara Hafied. (2013). *Perencanaan & Startegi Pemasaran*. Rajawali Pers.
- Hilda B Alexander. (2022). *Jelang Lebaran, Whiz Prime Hotel and Service Residence Surabaya Panen Tamu*. Kompas.Com.  
<https://www.kompas.com/properti/read/2022/04/30/122437421/jelang-lebaran-whiz-prime-hotel-and-service-residence-surabaya-panen?page=all>
- Khaidir, K. (2022). *Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan*

- Jumlah Pengguna Jasa Pada PT Sahara Kafila Wisata di Jakarta.* Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif .....  
[https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/61898/1/KEMA\\_L\\_KHAIDIR-FDK.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/61898/1/KEMA_L_KHAIDIR-FDK.pdf)
- Komang Ambar Gayatri. (2019). *Strategi Komunikasi Dutakola Dalam Mempromosikan Kawasan Kota Lama Semarang Sebagai Jalur Perdagangan Gula Dunia.* In Jurnal Universitas Semarang (pp. 10–17). Universitas Semarang.  
[https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/G31\\_A/2015/G.311.15.0102/G.311.15.0102-15-File-Komplit](https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/G31_A/2015/G.311.15.0102/G.311.15.0102-15-File-Komplit) 20190303092005.pdf
- Jenis, Tujuan, Dan Contohnya.* Komang Ambar Gayatri, & Djam'an, S. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif.* Alfabeta.
- Kotler dan Amstrong dalam Nurcholifah, I. (2014). *Strategi Marketing Mix Dalam Perspektif Syariah.* Jurnal Khatulistiwa – Journal Of Islamic Studies, 4(1), 73–86.
- Lahmini, R. (2020). *Pengaruh Strategi Pemerintah Daerah Terhadap Penataan Pasar Tradisional Di Kecamatan Rengasdengklok Kabupaten Karawang.* Universitas Komputer Indonesia.
- Lindriyani, E., Herman, M., & Qadariah, L. (2021). *Strategi Komunikasi Protokol Dan Komunikasi Bimbingan Dalam Membangun Citra Kepala Daerah Kabupaten Tabalong.*
- Manurung, R. (2018). *Strategi Komunikasi Pemasaran Pt Bank Bukopin Tbk, Cabang Bandung (Studi Deskriptif Mengenai Strategi Komunikasi Pemasaran Bagian Marketing PT Bank Bukopin Tbk, Cabang Bandung Melalui Produk “Wealth Management” Dalam Menarik Minat Konsumen).* (pp. 14–39). Universitas Komputer Indonesia.
- Mulyana, D. (2020). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar.* PT. Remaja Rosdakarya.
- Nainggolan, M. H., & Andryani, K. (2022). *Aktivitas marketing public relations the Alana Yogyakarta hotel & convention center dalam meningkatkan minat pengunjung pada masa pandemi covid-19.* In Literasi: Jurnal Ilmu Komunikasi (Vol. 1, Issue 1, pp. 5–6). Universitas Mercu Buana.  
<https://ejurnal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/ilkom/article/view/2879>
- Novi V. (2018). *Pengertian Strategi serta* <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-strategi/>
- Nungky Dyah Ayu Puspongoro. (2016). *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Di PT. Lombok Gandaria Jaten Karangayar* (Issue 0, pp. 1–23). Universitas Sebelas Maret.  
<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/33019/Nzk2NDY=/Strategi-pemasaran-dalam-meningkatkan-volume-penjualan-di-pt-lombok-gandaria-Jaten-Karangayar-bab2.pdf>
- Ong, X. J. S. B. (2020). *Pengemasan Informasi Pada Konten Instagram@lsprjakarta dalam Mengomunikasikan Pesan Selama Pandemi COVID-19/Ong Xena Jihan Shania Budiman/63160155/Pembimbing: Glorya Agustiningih.* Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
- Ovidani, Z., & Hidayat, W. (2020).

- Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dafam Semarang.* In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 9, Issue 2, pp. 167–174). Universitas Diponegoro. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.27277>
- Redaksi Global News. (2020). *Pandemi Covid-19, Okupansi Perhotelan di Surabaya Drop 60%.* Global News.Co.Id. <https://globalnews.co.id/2020/04/pandemi-covid-19-okupansi-perhotelan-di-surabaya-drop-60/>
- RI, K. (2020). *Penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Sejumlah Wilayah di Indonesia.* Pusat Krisis Kesehatan Kementerian RI. <https://pusatkrisis.kemkes.go.id/penetapan-pembatasan-sosial-berskala-besar-psbb-di-sejumlah-wilayah-di-indonesia>
- Rusman, K., Desie, D., Warouw, M. D., & Yuriewaty, D. (2015). *Peranan Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Hasil Penjualan Produk.* *Acta Diurna*, IV(5), 7. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/viewFile/9455/9028>
- Sherin Sapphira Shamudra. (2023). *Komunikasi Interpersonal Pada Hubungan Romantis Remaja Broken Home* (pp. 9–62). Universitas Multimedia Nusantara. [https://kc.umn.ac.id/id/eprint/25937/1/HALAMAN\\_AWAL.pdf](https://kc.umn.ac.id/id/eprint/25937/1/HALAMAN_AWAL.pdf)
- Siagian, E. R. (2019). *Implementasi Bauran Komunikasi Pemasaran Produk Prung Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen (Studi Deskriptif Tentang Implementasi Bauran Komunikasi Pemasaran UKM Produk Prung Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen).* Unikom.
- Syaifudin, R., Desmawan, D., & Setyadi, S. (2021). *Strategi Hotel Branding Akibat Pandemi Covid-19 Studi Kasus Pada Hotel Bintang Empat dan Lima di Provinsi Banten.* In *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* (Vol. 1, Issue 1, pp. 243–257). Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. <https://valuasi.lppmbinabangsa.id/index.php/home/article/view/20>
- Tanjung, R. P. (2019). *Strategi Komunikasi Pemasaran Pt Beiersdorf Indonesia Cabang Palembang (Nivea) Dalam Meningkatkan Minat Beli Masyarakat Kelurahan Sako Kecamatan Sako Kota Palembang.* Repository UIN Raden Fatah Palembang, 18–40.

## STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN CANGKRUK VAPE SHOP SIDOARJO

Noor Jannah<sup>1)</sup>, Tira Fitriawardhani<sup>2)</sup>, Julyanto Ekantoro<sup>3)</sup>

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya<sup>123</sup>

### Abstract

*This study examines the organizational communication strategies used by Cangkruc Vape Shop to improve employee performance, which are deemed ineffective in enhancing employee motivation, as evidenced by frequent tardiness and suboptimal work performance. This research employs a descriptive qualitative method. Data was collected through interviews with the shop owner, manager, store supervisor, and three operational staff of Cangkruc Vape Shop Sidoarjo.*

*The main focus of the research is to identify and analyze the forms of communication strategies, both vertical and horizontal, used to improve employee performance. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation.*

*The research findings indicate that vertical and horizontal communication is used to create a positive work environment. This communication enhances employee work ethic and evaluates their performance through nine indicators. Improvements in employee performance are seen in increased creativity, initiative, and discipline.*

**Keywords:** *Vertical and Horizontal Communication, Interpersonal Relationships, Employee Performance*

### PENDAHULUAN

Pada sebuah organisasi, komunikasi memiliki peran yang penting. Karena jika tidak adanya sebuah komunikasi di dalam organisasi, maka kegiatan pada organisasi tersebut tidak dapat berjalan dengan lancar. Adanya sebuah komunikasi dalam organisasi secara langsung dapat mengetahui kepribadian tiap individunya baik antara pimpinan maupun karyawan dimana keduanya pasti memiliki persepsi yang berbeda dalam menerima sebuah pesan. Seperti dinyatakan oleh Ashley Montagu dalam Rakhmat, 2008, seseorang dapat belajar melalui komunikasi untuk menjadi manusia.

perlu adanya sebuah strategi dalam melakukan komunikasi yang kemudian dapat dijadikan sebuah panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan. Griffin (2014). Dikutip dari Sariyani, 2020, mengatakan bahwa masing-masing organisasi pada dasarnya memiliki pendekatan yang unik untuk meningkatkan

kemajuan organisasinya, entah itu dimulai dari strategi yang sederhana hingga strategi yang cukup kompleks.

Seorang pimpinan harus mampu dalam memberikan motivasi kepada karyawannya. Untuk memberikan sebuah motivasi kepada karyawan, seorang pimpinan harus melakukan riset lebih dalam terhadap kebutuhan ataupun keinginan-keinginan yang dapat merangsang gairah kerja karyawannya. Karena pada hakikatnya, setiap individu pasti mempunyai kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda.

*human relations* diperlukan dalam aktivitas manajemen organisasi guna untuk menciptakan suatu kerja sama antara karyawan dalam satu tim kerja, meningkatkan produktivitas, dan memperoleh kepuasan dalam bekerja. Kunci utama dari *human relations* adalah menentukan cara atau metode yang digunakan untuk menimbulkan sebuah motivasi yang memiliki keterkaitan dengan kedisiplinan, etos kerja, produktivitas, kooperatif, dan tentu saja kepuasan bagi kedua belah pihak (antara karyawan dan organisasi).

Meningkatnya minat beli terhadap vape meningkat pesat akibatnya banyak toko rokok elektrik yang bermunculan. Toko rokok elektrik atau yang dikenal sebagai *vape shop* adalah salah satu bentuk usaha perdagangan yang berfokus pada penjualan produk vaping termasuk perangkat *vape*, e-liquid, dan aksesoris terkait. Vaping yang merupakan pengganti rokok menggunakan teknologi modern, semakin populer sebagai alternatif yang dianggap lebih aman dibandingkan merokok tembakau tradisional.

Cangkruk Vape Shop adalah sebuah toko yang menjual kebutuhan perlengkapan rokok elektrik (*vape*) serta menyediakan jasa *coiling*. Organisasi atau usaha ini harus mempunyai kualitas pelayanan dan penjualan yang baik agar para pelanggannya bisa mendapatkan pelayanan secara maksimal.

Penelitian ini dilakukan dengan mengamati fakta di lapangan bahwa Cangkruk Vape Shop adalah satu-satunya toko yang mampu bertahan dari persaingan ketat di industri rokok elektrik (*vape*) di kawasan Porong, Sidoarjo. Selain berfokus pada penjualan, Cangkruk Vape Shop juga memperhatikan kinerja karyawan untuk keberlangsungan organisasinya. Hal ini menunjukkan adanya kekosongan dalam strategi yang diterapkan oleh pesaing Cangkruk Vape Shop di daerah Porong, Sidoarjo, sehingga mereka tidak mampu bertahan dalam industri ini. bahkan di industri ini, meskipun beberapa *brand* sudah memiliki nama besar, mereka masih dapat tersaingi oleh *brand* baru yang lebih baik dalam merancang strategi. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian di Cangkruk Vape Shop yang berfokus mengenai “Bagaimana Strategi Komunikasi Organisasi Pada Cangkruk Vape Shop dalam Meningkatkan Kinerja Karyawannya”.

## KAJIAN LITERATUR

### Komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi adalah sebuah perilaku dalam pengorganisasian yang terjadi serta dalam komunikasi organisasi melibatkan beberapa individu untuk melakukan transaksi

dan memberikan makna atas yang tengah terjadi. Komunikasi organisasi juga dapat diartikan sebagai sekumpul orang yang tengah melakukan pertukaran informasi di dalam organisasi. Dalam pertukaran informasi memiliki sebuah tahapan meliputi *attention*, *comprehension*, *acceptance as true*, dan *retention*. Sesuai dengan pengertian dari komunikasi organisasi sendiri bahwa komunikasi tersebut bisa disebut juga dengan komunikasi antarpribadi yaitu interaksi antar orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal. Komunikasi organisasi akan lebih berjalan sangat efektif jika memiliki perasaan saling membutuhkan antara satu dengan yang lain dan dapat dilakukan bertatap muka secara langsung.

### Vertikal

Pada aktivitas komunikasi organisasi, bentuk komunikasi secara vertikal kerap kali ditemukan karena dalam suatu organisasi memiliki tingkatan-tingkatan yang berbeda dalam struktur organisasi. Komunikasi vertikal sebagai fungsi kendali berperan sebagai pengendali anggota organisasi yang dilakukan secara langsung oleh pimpinan teratas pada tingkat manajerial untuk dapat mengendalikan organisasi sehingga lebih terarah untuk menuju pencapaian yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti yang diungkapkan oleh T. Hani Handoko bahwa aliran komunikasi vertikal dapat mencakup beberapa hilir komunikasi yang terjadi dalam organisasi mulai dari bawahan ke atasan (*upward communication*) dan dari atasan ke bawahan (*downward communication*). *Downward communication* kerap kali dilakukan oleh seorang pimpinan kepada bawahannya untuk pemberian perintah, arahan, dan juga motivasi untuk meningkatkan produktivitas organisasi. Aliran komunikasi yang kedua yakni *upward communication*, aliran ini dilakukan oleh orang yang memiliki hierarki lebih rendah kepada yang lebih tinggi. Aliran komunikasi ini terjadi dalam keadaan seorang pegawai memberikan laporan untuk hasil kerja dan penyampaian mengenai kondisi pekerjaan yang sedang dilakukan.

### Horizontal

Komunikasi horizontal dalam organisasi adalah proses pertukaran informasi, ide, dan pesan antara individu atau sekelompok orang pada tingkat hierarki yang sama dalam organisasi. Pada komunikasi horizontal komunikasi yang dilakukan tidak melibatkan hubungan antara atasan dan bawahan. Komunikasi ini dilakukan oleh karyawan pada situasi yang tidak formal, biasanya pada waktu istirahat membicarakan masalah pribadi, ataupun pekerjaan. Pada bentuk komunikasi ini tidak sering dilakukan dalam situasi formal, untuk waktu formal kebanyakan dilakukan pada pekerjaan yang membutuhkan koordinasi dengan bidang lain.

### **Human Relations**

*Human relations* secara menyeluruh adalah hubungan antara seseorang dengan individu atau kelompok lainnya yang melibatkan aspek-aspek kemanusiaan, etika, dan aktivitas sehari-hari dengan tujuan untuk mencapai kepuasan bersama. Sementara itu, dalam pengertian yang lebih spesifik, *human relations* merujuk pada terjalannya sebuah interaksi antara satu individu dengan individu lainnya ataupun dengan kelompok (Ruslan, 2006). *Human relations* adalah interaksi manusiawi yang tergolong dalam komunikasi antarpersonal (*interpersonal communication*) karena pada umumnya terjadi antara dua individu secara dialogis (Effendy, 2009).

Pada komunikasi interpersonal mempengaruhi sebuah persepsi. Bagaimana individu menarik kesimpulan mengenai karakteristik orang lain. Seorang pemimpin harus pandai dalam mengolah sebuah strategi. Karena pada dasarnya setiap karyawan memiliki kebutuhan dan keinginannya masing-masing dalam organisasi.

### **Kinerja Karyawan**

Darodjat (2015) dikutip oleh Usuh, N.N., Tewal B, & Saerang, 2020 menjelaskan bahwa etos kerja merujuk pada rangkaian perilaku positif dan dasar-dasar yang meliputi dorongan motivasi, karakteristik utama, semangat dasar, pemikiran inti, kode etik, moral, perilaku, sikap, aspirasi, keyakinan, prinsip, dan standar.

Suatu organisasi terdapat korelasi antara kinerja individu dengan kinerja keseluruhan organisasi. Baik organisasi pemerintah maupun swasta. Baik organisasi besar maupun organisasi kecil untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan memerlukan partisipasi aktif dari individu atau kelompok individu yang bertindak sebagai pelaku. Dengan kata lain pencapaian tujuan organisasi hanya dapat terwujud melalui upaya yang dilakukan oleh anggota organisasi. Kinerja organisasi sendiri sangat bergantung pada kinerja tiap individu-individu dalam organisasi tersebut (Ardial, 2018).

Afandi (2018) dikutip oleh (Aurelia, D., & Ardiana, 2024) menyebutkan setidaknya untuk mengukur kinerja karyawan secara individual terdapat 9 faktor yaitu kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi, disiplin kerja, inisiatif, ketelitian, kepemimpinan, kejujuran, kreativitas.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada Cangkruk Vape Shop yang berada di Jalan Bhayangkari No. 461, Gondang Selatan, Juwetkenongo, Kec. Porong, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Objek penelitian ini adalah komunikasi organisasi yang diterapkan oleh Cangkruk Vape Shop. Hal ini mencakup berbagai pendekatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi. Penelitian ini akan difokuskan pada tema “Strategi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Cangkruk Vape Shop”, Oleh karena itu, subjek penelitian dalam kerangka ini akan difokuskan kepada jajaran pimpinan serta staff operasional Cangkruk Vape Shop.

Pada konteks penelitian ini sumber informasi yang digunakan terdapat dua jenis yaitu penggunaan data primer dan data sekunder. Sumber data primer ini didapatkan melalui pendekatan wawancara kepada subjek penelitian yaitu karyawan Muhammad Rafli Firmansyah, Muhammad Baharudin Rasyid, Noval Valentino, Andika Pratama selaku kepala toko, Alfandi Bramono selaku manager, dan Muhammad Rifky Yaniar sebagai pemilik toko Cangkruk Vape Shop. Sedangkan untuk

mendapatkan sumber data sekunder di dapatkan dari analisis, interpretasi, evaluasi, serta modifikasi yang disusun kembali dari sumber data primer. Contoh dari sumber data sekunder adalah artikel, surat kabar, biografi, tinjauan literatur, dan segala sumber yang ada secara tidak langsung.

Pengumpulan data adalah sebuah teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan sebuah data yang akan diteliti. Dilakukannya pengumpulan data untuk penelitian agar data dan teori yang ada di dalamnya valid serta sesuai dengan kenyataan. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu observasi langsung, wawancara dengan pimpinan, manajer, kepala toko serta tiga staff operasional Cangkruc Vape Shop dan yang terakhir melakukan dokumentasi. Setelah dilakukannya pengumpulan data, selanjutnya data diolah, dianalisis, dan dilakukan penginterpretasian. Peneliti menggunakan analisis data dari Miles dan Hubberman. Analisis melibatkan tiga kegiatan yang berlangsung secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## PEMBAHASAN

### Strategi Komunikasi Organisasi

Human relations membagi komunikasi menjadi 2 yakni komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

- a. Komunikasi vertikal, merupakan komunikasi antara pemimpin dan karyawan. Komunikasi ini terbagi menjadi dua yakni; Pertama, Upward communication, pelaksanaan dari upward communication memberikan peluang terhadap karyawan untuk mengutarakan pandangan, ide serta kekhawatiran yang mereka alami terhadap manajemen.

Adanya komunikasi yang diberikan terhadap karyawan dapat mewujudkan kepemimpinan yang efektif serta dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dimana pelaku usaha juga akan lebih mendengarkan segala pandangan, ide maupun kekhawatiran karyawan. Adanya

upward communication sendiri juga memberikan keuntungan terhadap pemimpin suatu usaha, dimana pengetahuan dan pandangan terkait usaha yang diperoleh akan lebih luas dibandingkan saat tidak mendengarkan pandangan dari karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan yang bekerja di Cangkruc Vape Shop menyatakan jika komunikasi yang ia lakukan dengan pimpinan Cangkruc Vape Shop ialah model komunikasi dengan cara pelaku usaha mengadakan pertemuan rutin antara karyawan yang bekerja di toko dengan pimpinan Cangkruc Vape Shop. Pertemuan dilakukan secara rutin, yakni saat sebelum dan sesudah toko buka, mingguan maupun evaluasi bulanan. Saat pertemuan dilakukan pimpinan juga memberikan kebebasan terhadap karyawan untuk menuangkan ide yang mereka punya terhadap usaha. Selain itu ide yang disampaikan tidak harus dilakukan saat pertemuan tersebut, karyawan yang memiliki ide dapat mengutarakan ide tersebut melalui chat. Pelaku usaha juga tidak membatasi adanya penyampaian ide terhadap usaha, beberapa masukan juga sering diutarakan oleh karyawan Cangkruc Vape Shop terhadap Cangkruc Vape Shop.

Kedua, Downward Communication salah satu komunikasi ini lebih memfokuskan terhadap tahapan tahapan dalam peningkatan kinerja karyawan. Hal ini dilakukan karena setiap karyawan memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Adanya komunikasi ini dinilai cukup efektif untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dimana pada dasarnya setiap karyawan memiliki pandangan serta motivasi yang berbeda beda.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap manajer Cangkruc Vape Shop menyatakan jika ia memasang target terhadap setiap karyawannya, namun karyawan sendiri tidak diharuskan untuk mencapai target yang telah di tetapkan

olehnya. Namun hal tersebut tergantung terhadap pandangan karyawan terkait target tersebut. Dikarenakan terdapat adanya pandangan yang berbeda antar setiap karyawan maka pelaku usaha juga harus memahami apa yang menjadi sebuah kelebihan atau kelemahan yang dimiliki oleh seorang karyawan.

Adanya pertemuan yang kerap kali dilakukan oleh Cangkruk Vape Shop merupakan salah satu bentuk komunikasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hal tersebut dikarenakan setiap pertemuan pemimpin juga menyatakan harapan serta arahan terhadap karyawan yang bekerja di Cangkruk Vape Shop. Dengan adanya harapan serta arahan tersebut maka diharapkan karyawan dapat memiliki peluang untuk mengembangkan kemampuan yang mereka punya terhadap perusahaan. Arahan sendiri juga dapat memiliki manfaat sebagai upaya konsistensi perusahaan terhadap kualitas pelayanan yang nantinya dimiliki oleh karyawan. Maka dengan adanya konsistensi kualitas pelayanan yang dimiliki oleh karyawan juga dapat memberikan reputasi baik terhadap konsumen nantinya.

Selain itu Cangkruk Vape Shop juga memberikan bonus serta insentif terhadap karyawan yang telah mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini dapat memberikan motivasi kerja yang tinggi terhadap karyawan yang bekerja di Cangkruk Vape Shop. Pemberian apresiasi atau afirmasi positif terhadap kinerja karyawan juga dapat meningkatkan motivasi kerja mereka. Sehingga nantinya karyawan dapat bekerja lebih baik lagi serta dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

- b. Komunikasi horizontal, merupakan komunikasi antara anggota tim, hal ini dilakukan agar pekerjaan dan penyelesaian tugas dapat dikerjakan secara efisien serta efektif. Komunikasi yang dilakukan dengan terbuka dapat memberikan

motivasi anggota untuk lebih berkontribusi terhadap suatu pekerjaan yang tengah mereka lakukan. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap pemimpin Cangkruk Vape Shop menyatakan jika terdapat pendekatan terhadap karyawan yakni dengan mengadakan liburan bersama, pendekatan tersebut juga tidak dipungut biaya apapun sehingga karyawan lebih merasa terbebani terhadap biaya. Selain itu liburan dilakukan dengan beberapa agenda seperti tidur bersama, bercerita apapun baik secara personal maupun dari sisi pekerjaan. Hal tersebut dilakukan agar Kerjasama antar karyawan dapat terjalin. Mereka akan cenderung nyaman terhadap tim yang mereka punya saat ini sehingga motivasi bekerja yang mereka punya dapat lebih erat dan bebas.

#### **Hambatan Didalam Peningkatan Kinerja Karyawan**

Setiap adanya strategi yang diterapkan sebuah perusahaan tentu memiliki hambatan saat penggunaannya. Tak terkecuali Cangkruk Vape Shop yang memiliki strategi peningkatan kinerja karyawan juga memiliki hambatan yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh pemimpin Cangkruk Vape Shop menyatakan jika strategi yang diterapkan menemui beberapa dampak baik didalam segi positif maupun segi negatif. Didalam segi positif sendiri strategi peningkatan kinerja karyawan berdampak positif terhadap komunikasi antara karyawan dengan konsumen. dengan adanya komunikasi yang baik maka pelayanan yang diciptakan oleh karyawan terhadap konsumen juga baik sehingga nantinya perusahaan juga dapat diuntungkan atas Tindakan tersebut. selain itu jika dilihat didalam dampaknya dari segi negatif maka peningkatan kinerja karyawan dapat menimbulkan rasa bosan terhadap karyawan terhadap pelaksanaan disiplin waktu seperti harus berangkat lebih awal sebelum toko buka.

#### **Kinerja Karyawan**

Terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan didalam suatu perusahaan. Adanya indikator

tersebut dapat menjadi suatu dasar untuk mengevaluasi pencapaian atau kinerja karyawan yang dinilai telah mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan. Menurut Afandi (2018) didalam penelitian yang dilakukan oleh (Aurelia & Ardiana, 2024) terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individual yakni :

- a) Kuantitas hasil kerja, Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika kuantitas hasil kerja merupakan indikator yang mesti digunakan untuk mengukur kinerja karyawan. Apalagi selepas adanya krisis yang melanda berbagai aspek industri perdagangan menjadikan pencapaian suatu target yang ditetapkan oleh perusahaan menjadi salah satu hal yang krusial dilakukan.
- b) Kualitas hasil kerja, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika ia memiliki indikator penilaian tersendiri didalam kuantitas hasil kerja. Saat proses rekrutmen karyawan pimpinan dapat menilai seseorang memiliki potensi atau tidak untuk bekerja di Cangkruk Vape Shop.
- c) Efisiensi dalam melaksanakan tugas, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin efisiensi dalam melaksanakan tugas yakni adanya pola Kerjasama tim untuk melakukan pembagian tugas yang efisien namun tetap tidak mengganggu kinerja utama karyawan.
- d) Disiplin kerja, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin disiplin kerja yakni pemberlakuan pendisiplinan karyawan yang dinilai melakukan kesalahan merupakan salah satu Batasan. Kedisiplinan sendiri menjadi salah satu dasar dari segala aspek penilaian kinerja karyawan disuatu perusahaan.
- e) Inisiatif, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin inisiatif yakni merupakan dorongan diri karyawan untuk melakukan suatu Tindakan tanpa adanya perintah ataupun pengingat dari pimpinan. Selain itu inisiatif juga dapat muncul ketika terdapat konsumen yang kebingungan untuk melakukan pembelian suatu produk, maka karyawan yang ada ditempat tersebut haruslah memiliki inisiatif untuk menanyakan apa yang diinginkan konsumen.
- f) Ketelitian, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin ketelitian yakni sifat teliti atau kecermatan yang dimiliki oleh karyawan terhadap suatu Tindakan yang dapat dimungkinkan menimbulkan kesalahan yang nantinya dapat memberikan kerugian baik karyawan sendiri maupun toko.
- g) Kepemimpinan, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin kepemimpinan yakni jiwa kepemimpinan dapat muncul seperti perasaan inisiatif yang muncul dari diri karyawan, selain itu karyawan yang mau bertanggungjawab serta mengevaluasi diri terhadap kesalahan yang diperbuat.
- h) Kejujuran, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin kejujuran yakni kejujuran berasal dari

dalam diri manusia dan tidak dapat dinilai secara langsung. Kejujuran ini perlu diwujudkan dalam tindakan nyata seperti melaporkan keterlambatan kerja, dan penting bagi pimpinan untuk berkomunikasi dua arah dengan karyawan.

- i) Kreativitas, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin kreativitas yakni karyawan tidak dibatasi dalam menggunakan berbagai platform digital untuk penjualan dan promosi, serta diberikan kebebasan dalam konsep live streaming selama tidak mengandung unsur yang menyinggung.

### **Peningkatan Kinerja Karyawan**

Peningkatan kinerja karyawan merupakan salah hal yang krusial bagi setiap perusahaan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pentingnya menekankan peraturan serta disiplin untuk mencegah terjadinya kerugian. Hal ini menunjukkan jika peraturan yang jelas dapat membantu karyawan membuat keputusan yang tepat. Disiplin yang tegas, tetapi memahami kebutuhan individu karyawan, dapat mencegah masalah dan meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, adanya krisis yang terjadi menjadikan perusahaan untuk menegaskan pentingnya adanya peningkatan kinerja serta kreatifitas karyawan didalam melakukan penjualan serta pelayanan terhadap konsumen. Tindakan disiplin efektif juga dapat meningkatkan kinerja karyawan, apalagi dengan adanya penindakan suatu kesalahan dapat menciptakan karyawan untuk selalu belajar memperbaiki kesalahan yang telah dilalui.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Strategi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Cangkruk Vape Shop Sidoarjo”, dapat disimpulkan bahwa sebelum krisis melanda, kinerja karyawan di Cangkruk Vape

Shop dinilai cukup buruk. Insiden-insiden yang merugikan organisasi terus berulang karena tindakan disiplin yang diterapkan tidak dapat memberikan efek jera yang cukup kepada pelaku, sehingga insiden serupa terjadi kembali baik oleh pelaku yang sama maupun oleh karyawan lainnya.

Setelah krisis terjadi, Cangkruk Vape Shop memperkuat tindak disiplin terhadap kesalahan karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka. Kedisiplinan kerja menjadi kunci utama perbaikan kinerja dengan penilaian berdasarkan pada sembilan faktor yaitu kuantitas, kualitas, efisiensi, disiplin kerja, inisiatif, ketelitian, kepemimpinan, kejujuran, dan kreativitas. Meskipun setiap faktor memiliki porsi penilaian berbeda, indikator seperti kejujuran dapat dilihat dari hasil kerja karyawan.

Komunikasi vertikal dan horizontal di Cangkruk Vape Shop membentuk motivasi kerja dan budaya organisasi yang meningkatkan kinerja karyawan. pendekatan ini mencakup disiplin yang adil, penghargaan atas kinerja, dan event organisasi yang membangun hubungan baik di dalam dan luar pekerjaan, menciptakan lingkungan kerja produktif.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardial. (2018). *Fungsi Komunikasi Organisasi: Studi Kasus Tentang Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai* (W. Harya, Ed.; 1st ed.). Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Aurelia, D., & Ardiana, I. D. K. R. (2024). *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pos Cabang Utama Surabaya Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. 4(7), 1–15.
- Aurelia, D., & Ardiana, I. D. K. R. (2024). **PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR POS CABANG UTAMA SURABAYA 60000 MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI**

- VARIABEL INTERVENING. Musytari: *Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 4(7), 1–13.
- Effendy, O. U. (2004). *Ilmu Komunikasi dan Praktek*.
- Effendy, O. U. (2009). *Human Relation dan Public Relation*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Rakhmat, J. (2018). *Psikologi Komunikasi Edisi Revisi* (T. Surjaman, Ed.). Simbiosia Rekatama Media.
- Ruslan, R. (2006). *Management Public Relation dan Media Komunikasi* (p. 86). Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, R. (2020). *manajemen public relations dan media komunikasi: konsepsi dan aplikasi* (Cetakan 12). PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sariani, N. L. P. (2020). Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bhr Law Office. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 115. <https://doi.org/10.38043/jimb.v2i2.2313>
- Usoh, N. N., Tewal, B., & Saerang, R. (2020). Pengaruh Etos Kerja, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Tasik Ria Resort. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 2126–2136.

## STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN ALFAMART DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN MELALUI APLIKASI ALFAGIFT

Dhira Vanesca Syahputri Efendi<sup>1</sup>, Muhammad Hilmy Aziz<sup>2</sup>, Ratna Setyarahajoe<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya, Email :

[dhiravanesca3@gmail.com](mailto:dhiravanesca3@gmail.com)

<sup>2</sup> Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya, Email :

[hilmy@ubhara.ac.id](mailto:hilmy@ubhara.ac.id)

<sup>3</sup> Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya, Email :

[ratna@ubhara.ac.id](mailto:ratna@ubhara.ac.id)

### Abstract

*This research examines the implementation of Alfamart's marketing communication strategy in increasing sales through the Alfagift application. This research aims to analyze the marketing communication strategy carried out by Alfamart through the Alfagift application. This research uses descriptive qualitative research methods and makes observations on the Alfagift application and the services provided by Alfamart staff to increase sales. The results of this research show that Alfamart's marketing communication strategy in increasing sales through the Alfagift application is running optimally, there are 2 strategies in an effort to increase sales, namely an attractive strategy and a pushing strategy carried out by Alfamart. Apart from that, there are attractions that the Alfagift application has, such as discount promos that can only be enjoyed if you shop on the Alfagift application, ease of shopping with ready-to-deliver services, as well as a feature with a point number that customers can have every time they shop on the Alfagift application. Later it can be exchanged for a discount on your next purchase. The significant increase in Alfamart Semabung sales in 2020 will be a benchmark for the success of marketing communication strategies in increasing sales by 30% through the Alfagift application.*

**Keywords:** Strategy, Marketing Communications, Alfagift

### PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan pasar bebas, dunia bisnis mengalami kemajuan yang cepat. Perusahaan harus mampu mengadopsi berbagai strategi untuk tetap inovatif dan berkembang. Untuk tetap bersaing dan bertahan, perusahaan harus bisa menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan preferensi konsumen guna meningkatkan penjualan. Ritel merupakan kegiatan ekonomi yang mendistribusikan barang dalam skala besar untuk dijual secara eceran kepada konsumen akhir.

Industri ritel merupakan salah satu sektor yang sangat kompetitif, terutama dengan kemajuan internet yang mengubah lanskap bisnis di Indonesia. Industri ritel terkena dampak yang cukup signifikan akibat pandemi Covid-19. Salah satu tantangannya adalah perubahan pola belanja dari konvensional menjadi daring. Bisnis ritel yang lebih bergantung pada toko fisik mengalami tekanan lebih besar karena pergeseran tren belanja ke platform online.

Di awal tahun 2018, *Statista Market Insights* merilis data bahwa pengguna *online shopping* di Indonesia mencapai 93,42 juta. Jumlah pembeli online di Indonesia meningkat menjadi 118,8 juta pada tahun 2019, hal tersebut menunjukkan terjadinya lonjakan yang signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Peningkatan ini terus berlanjut dengan cepat, mencapai 196,47 juta pengguna pada tahun 2023. Berdasarkan tren pertumbuhan yang terus meningkat, *Statista Market Insights* memproyeksikan bahwa pada tahun 2027 jumlah pengguna belanja online dapat mencapai 244,67 juta konsumen (Sumber: DataIndonesia.id).

Strategi komunikasi pemasaran adalah rencana untuk memperkenalkan ide-ide baru kepada pasar sasaran perusahaan, dengan tujuan menghasilkan pembelian produk. Tujuannya adalah memengaruhi pasar agar membeli produk dan jasa yang ditawarkan. *Integrated Marketing Communication* (IMC) menjadi trend penting dalam dunia pemasaran,

mengintegrasikan komunikasi dan pemasaran sebagai bagian tak terpisahkan untuk sukses. Komunikasi memainkan peran penting dalam strategi pemasaran, memungkinkan perusahaan untuk menyampaikan informasi produk kepada konsumen, mendorong pembelian, dan penggunaan produk. Menurut Shimp, komunikasi adalah proses pengiriman ide atau informasi dari satu pihak ke pihak lain, baik itu individu maupun organisasi. Wilbur Schramm juga mengemukakan konsep *“the condition of success in communication”* untuk menilai apakah suatu pesan berhasil membangkitkan respon yang diinginkan dari penerima pesan (Retno, 2022).

Swasta Basu berpendapat bahwa menjual merupakan kombinasi dari keahlian dan keterampilan dalam memengaruhi individu agar tertarik untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh penjual (Indrako & Gusrizaldi, 2016). Dengan demikian, penjualan merupakan bentuk komunikasi individual yang bertujuan untuk mencapai tujuan pemasaran secara keseluruhan, yaitu meningkatkan penjualan dan menghasilkan keuntungan dengan memenuhi kebutuhan pasar dalam jangka panjang.

Perubahan perilaku belanja ke platform daring dan aktivitas jarak jauh telah mempengaruhi industri ritel. Perusahaan harus beradaptasi dengan transformasi bisnis untuk memenuhi kebutuhan konsumen saat ini dan tetap bersaing. Alfamart mengalami penurunan penjualan pada 2018, terutama di gerai seperti Alfamart Semabung. Pada 2020, mereka meluncurkan aplikasi baru, Alfagift, untuk meningkatkan penjualan dan bersaing dengan Klik Indomaret. Alfamart menggunakan layanan antar tanpa minimum belanja melalui Alfagift untuk mendapat dukungan dari masyarakat. Gerai Alfamart yang penjualannya rendah dapat memanfaatkan layanan SAPA dalam Alfagift dan strategi komunikasi pemasaran untuk meningkatkan penjualan. Dalam persaingan yang intens, Alfamart menyesuaikan pendekatan pemasarannya dengan memperkenalkan Alfagift sebagai solusi ritel digital, dengan fokus pada pengembangan fitur belanja online yang ramah

pengguna.

Aplikasi Alfagift adalah bagian dari program Manajemen Hubungan Pelanggan yang dikembangkan oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Tujuannya adalah untuk membantu perusahaan dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan mencapai kesuksesan bisnis. Dengan kemajuan teknologi dan perubahan perilaku konsumen, fitur aplikasi Alfagift terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen milenial dan digital (Harahap et al., 2023).

**Tabel 1 Penggunaan Aplikasi Belanja Online**

Aplikasi	Jumlah Download
Alfagift	10.000.000+
Klik Indomaret	5.000.000+
My Super Indo	1.000.000+

Sumber: Google Playstore 2023

Data menunjukkan bahwa Alfamart berhasil meningkatkan penjualannya melalui aplikasi Alfagift melalui strategi komunikasi pemasaran. Dengan lebih dari 10 juta unduhan, Alfagift unggul dibandingkan kompetitornya. Fitur khusus seperti harga spesial dan pengiriman cepat dalam satu jam menarik minat konsumen untuk berbelanja online. Peneliti tertarik untuk menganalisis strategi komunikasi pemasaran Alfamart ini dalam meningkatkan penjualan melalui Alfagift. Alfamart dipilih karena kemampuannya dalam bersaing di era digital, serta tantangan pada beberapa gerai dengan penjualan rendah, sehingga ingin mendalami dan menggali lebih dalam topik ini dengan judul **“Strategi Komunikasi Pemasaran Alfamart Dalam Meningkatkan Penjualan Melalui Aplikasi Alfagift.”**

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah proses terstruktur untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Fokusnya adalah pada strategi komunikasi pemasaran Alfamart untuk meningkatkan penjualan melalui aplikasi Alfagift. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi rinci

tentang bagaimana layanan aplikasi Alfagift dapat meningkatkan penjualan.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian sangat penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan objek dan tujuan penelitian. Lokasi penelitian ini adalah Alfamart Semabung, dipilih karena berada di wilayah dengan tingkat konsumsi yang rendah, memerlukan pendekatan khusus untuk meningkatkan penjualan.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian menjadi aspek yang krusial bagi peneliti, membantu mereka menjaga ketertautan dengan topik yang sedang diselidiki. Dalam konteks ini, fokus penelitian terpusat pada strategi komunikasi pemasaran yang digunakan oleh Alfamart untuk meningkatkan penjualan melalui aplikasi Alfagift. Penelitian ini melibatkan wawancara dengan staff Alfamart Semabung, yang merupakan individu yang terlibat langsung dalam pelaksanaan strategi komunikasi pemasaran di gerai tersebut. Sumber informasi utama terdiri dari beragam peran di Alfamart Semabung, termasuk *Crew Store*, *Assistant Chief Of Store*, dan *Chief Of Store*, yang memiliki pemahaman yang komprehensif tentang komunikasi pemasaran melalui aplikasi Alfagift.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 1. Observasi

Aktivitas ini melibatkan perhatian yang mendalam terhadap objek yang sedang diteliti, menggunakan indera, dan dilakukan secara sengaja atau sadar serta mengikuti urutan tertentu (Luthfiyah, 2017). Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan peneliti yaitu dengan melihat bentuk komunikasi pemasaran yang digunakan melalui aplikasi Alfagift dengan berbagai kegiatan penunjang baik *advertising*, *sales promotion*, *personal selling*, publisitas dan *event*.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode yang

digunakan untuk mendapatkan informasi yang relevan dalam konteks penelitian melalui interaksi tanya jawab antara pewawancara dan responden (Abrimanto, 2017). Peneliti menyusun daftar pertanyaan terstruktur yang diarahkan kepada *Chief Of Store*, *Assistant Chief Of Store*, dan *Crew Store* sebagai narasumber yang memberikan informasi tentang strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan oleh Alfamart untuk meningkatkan penjualan melalui aplikasi Alfagift. Narasumber dipilih berdasarkan kemampuan mereka dalam menjelaskan strategi komunikasi pemasaran yang digunakan serta kontribusinya dalam proses pemasaran dengan berbagai teknik yang digunakan oleh Alfamart.

#### 3. Dokumentasi

Menurut Wahyudin (2019), dokumen merujuk pada catatan dari peristiwa yang telah terjadi di masa lampau. Dokumen ini dapat berupa gambar, teks, atau karya monumental individu. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang digunakan oleh peneliti mencakup pengambilan gambar saat melakukan wawancara dengan staff

Alfamart Semabung, seperti *Chief Of Store*, *Assistant Chief Of Store*, dan *Crew Store*. Selain itu, dokumentasi lain yang digunakan oleh peneliti adalah tangkapan layar mengenai strategi komunikasi pemasaran melalui aplikasi Alfagift yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data memiliki peranan penting dalam sebuah penelitian. Fokus utama dari teknik ini adalah untuk secara sistematis menyusun data dan hasil wawancara yang kompleks, sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai persepsi dan makna dari pengalaman responden, serta mengidentifikasi pola dan tren yang tersembunyi di dalam data meskipun tidak memiliki nilai numerik. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang diterapkan mengikuti model Miles dan Huberman di lapangan, yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Purnama, 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan selama satu bulan di Alfamart Semabung dengan melibatkan staff Alfamart sebagai informan, termasuk *Chief Of Store*, *Assistant Chief Of Store*, dan *Crew Store*. Fokus penelitian adalah strategi komunikasi pemasaran untuk meningkatkan penjualan melalui aplikasi Alfagift sebagai respons terhadap penurunan penjualan. Melalui wawancara mendalam, peneliti mengumpulkan data relevan untuk memahami masalah tersebut. Data tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif untuk mendapatkan kesimpulan dari penelitian. Proses analisis dan penjelasan pertanyaan kepada informan bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang strategi komunikasi pemasaran Alfamart Semabung.

### Strategi Komunikasi Pemasaran Alfamart

#### a. *Pull Strategy* (Strategi Menarik)

Strategi menarik atau *Pull strategy* melibatkan komunikasi timbal balik dua arah yang didasarkan pada informasi dan pesan yang dapat dipercaya. Tujuannya adalah untuk menarik pelanggan potensial ke produk perusahaan daripada menggiring produk ke pelanggan. Ini adalah rangkuman dari wawancara mendalam dengan staff Alfamart. Hal ini diungkapkan oleh *Chief Of Store* sebagai berikut :

*“Strategi yang kami lakukan selain berfokus pada penjualan produk yaitu melalui instagram. Kami sering melakukan #kuisAlfamart yang nantinya akan mendapat respon dari followers karena ada hadiahnya A-Voucher yang dapat digunakan belanja pada aplikasi Alfagift maupun gerai Alfamart secara langsung sehingga banyak yang berkomentar dan ikut berpartisipasi di laman feeds #kuisAlfamart. Itu juga salah satu bentuk pendekatan yang bisa kami lakukan kepada para pelanggan setia Alfamart.”*



**Gambar 1 #kuisAlfamart pada laman Instagram**

*Chief Of Store* menjelaskan bahwa Alfamart mengadopsi strategi yang melibatkan pelanggan setia melalui kampanye #kuisAlfamart di *Instagram*. Contohnya, Alfamart mengadakan kuis di mana peserta dapat memenangkan A-Voucher senilai Rp.225.000 dengan menjawab pertanyaan tertentu. Inisiatif ini menarik minat pelanggan untuk berpartisipasi dalam kuis tersebut dengan harapan memenangkan hadiah yang dapat digunakan untuk berbelanja melalui aplikasi Alfagift atau di gerai Alfamart. Respons dari pelanggan setia Alfamart dianggap sebagai bagian dari strategi Pull, di mana Alfamart berupaya untuk membangun komunikasi dua arah dengan pelanggan untuk mendapatkan umpan balik.

#### b. *Push Strategy* (Strategi Mendorong)

*Push strategy* adalah upaya untuk mempengaruhi pasar dan metode pembelian dengan menyoroti produk dan layanan yang ditawarkan. Strategi ini menekankan pada “mendorong” produk atau layanan kepada target pasar dengan tujuan utama memperkenalkan produk atau layanan kepada pelanggan potensial. Ini adalah inti dari hasil wawancara dengan staff Alfamart. *Assistant Chief Of Store* juga mengkonfirmasi hal ini :

*“Dalam meningkatkan penjualan, pastinya promosi harus selalu dilakukan dengan cara apapun agar para pelanggan setia Alfamart tertarik untuk membeli produk yang kami tawarkan, kita juga melakukan promosi saat ada customer yang membeli di toko. Jadi, kami menawarkan beberapa produk yang sedang promo dengan harapan customer*

*tertarik untuk membeli. Selain itu, kami memperkenalkan Alfagift karena promo produk lebih banyak terdapat pada aplikasi Alfagift, jika pelanggan mengetahui kelebihan berbelanja melalui aplikasi Alfagift pasti akan sering berbelanja karena lebih efektif dan banyak promo. Dari situ kami bisa meningkatkan penjualan.”*



**Gambar 2** Promosi Alfamart Melalui Aplikasi Alfagift

Assistant Chief Of Store menjelaskan bahwa mereka menerapkan strategi Push untuk meningkatkan penjualan, termasuk promosi melalui aplikasi Alfagift. Misalnya, mereka menawarkan minyak goreng seharga Rp.35.000 dengan harga promo Rp.25.000 dengan syarat pembelian minimal Rp.150.000. Dengan harapan pelanggan Alfamart akan tertarik memenuhi syarat pembelian tersebut untuk mendapatkan minyak goreng dengan harga promo. Keuntungan berbelanja melalui aplikasi Alfagift adalah pengiriman langsung ke rumah, meningkatkan potensi penjualan.

### **Peningkatan Penjualan Melalui Aplikasi Alfagift**

#### **a. Alfagift Sebagai Media Komunikasi**

Berdasarkan wawancara dengan staff Alfamart Semabung, peneliti menemukan bahwa Alfamart menerapkan aplikasi Alfagift sebagai strategi untuk meningkatkan penjualan. Alfagift adalah toko online milik Alfamart yang menyediakan berbagai produk kebutuhan sehari-hari dengan beragam kategori. Aplikasi ini ditujukan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan berbelanja kepada pelanggan setia Alfamart, dan populer di kalangan masyarakat Indonesia yang lebih suka berbelanja secara online.

Aplikasi Alfagift mempunyai daya tarik yang tidak dimiliki oleh aplikasi belanja yang

sejenisnya. Hal tersebut dijelaskan lebih mendalam oleh staff Alfamart yaitu Chief Of Store sebagai informan pada penelitian ini menyampaikan sebagai berikut :

*“Aplikasi Alfagift mempunyai layanan SAPA (Siap Antar Pesanan Anda) yaitu satu-satunya aplikasi belanja online dengan pengantaran maksimal 1 jam setelah proses pembayaran dan tidak dikenakan biaya pengiriman. Mana ada aplikasi belanja yang dikirim dengan cepat tanpa ada tambahan biaya pengiriman. Aplikasi Alfagift juga user friendly serta banyak voucher promo dan hadiah gratis dengan cara redeem voucher. Sebelum adanya aplikasi Alfagift, para member alfamart tidak bisa melihat poin belanja karena jika ingin melihat poin harus ke toko dengan cara scan barcode ke kasir. Adanya aplikasi alfagift jadi memudahkan para pelanggan untuk mengecek informasi contohnya seperti poin kapanpun di handphone masing-masing.”*

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh informan, aplikasi Alfagift menarik perhatian pelanggan dengan berbagai keuntungan yang ditawarkan saat berbelanja. Layanan SAPA (Siap Antar Pesanan Anda) yang cepat dan gratis pada aplikasi Alfagift menjadi daya tarik bagi pelanggan, sementara berbagai voucher dan keuntungan menarik hanya tersedia bagi pelanggan yang berbelanja di aplikasi tersebut, seperti penukaran voucher dengan hadiah menarik seperti perabotan rumah tangga. Keberadaan aplikasi Alfagift juga memudahkan pelanggan untuk melacak poin yang mereka kumpulkan saat berbelanja, karena informasi tersebut tersedia secara lengkap di dalam aplikasi tanpa perlu memeriksa di kasir dengan melakukan pemindaian kode barcode. Hal ini menjadikan aplikasi Alfagift memiliki tempat yang istimewa di hati para pelanggan.

Dalam strategi komunikasi, melakukan identifikasi khalayak sasaran adalah suatu hal yang vital. Hal tersebut juga dijelaskan secara mendalam oleh staff Alfamart Semabung mengenai khalayak sasaran yang ingin di bidik penjelasannya sebagai berikut :

*“Selama ini dari crew store hingga Chief Of Store selalu mengajak saudara dan teman terdekat terlebih dahulu untuk mendownload aplikasi Alfagift. Kemudian, ibu rumah tangga atau perempuan dengan rentang umur 17-25 tahun yang berbelanja ke toko akan kami tawari untuk bergabung menjadi member alfagift. Kami juga berkeliling ke perkampungan untuk menyebarkan leaflet sekaligus mengajak para ibu rumah tangga untuk mendownload aplikasi alfagift. Kami jelaskan kelebihanannya berbelanja di aplikasi Alfagift dan banyak pula yang tertarik karena mereka lebih menyukai hal-hal yang berhubungan dengan promo dan fitur-fitur online yang lebih memudahkan mereka untuk berbelanja.”*

#### **b. Elemen Bauran Pemasaran**

Pengiriman produk dalam aplikasi Alfagift mempunyai strategi pemasaran tersendiri untuk memuaskan para pelanggan yang nantinya dapat berdampak pada peningkatan penjualan. Berikut penjelasan dari informan staff Alfamart Semabung yaitu Crew Store :

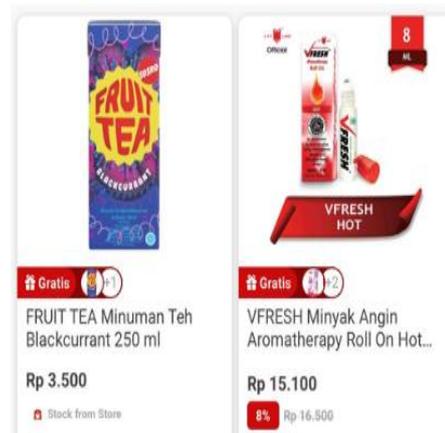
*“Saat pengantaran produk ke pelanggan kami membedakan mana produk yang sifatnya gampang meleleh seperti ice cream dan coklat serta produk makanan dan non makanan akan di bedakan proses pengirimannya. Orderan ice cream dan coklat akan diberikan penempatan tersendiri karena rawan cair. Kalau pelanggan di berikan pelayanan kayak gitu kan puas dan nantinya akan order lagi melalui aplikasi Alfagift.”*

Dari penjelasan informan, disampaikan bahwa kepuasan pelanggan terhadap produk menjadi faktor penting dalam meningkatkan penjualan. Kepuasan pelanggan terhadap produk dapat mempengaruhi kecenderungan pelanggan untuk melakukan pembelian berulang. Contohnya, hal ini terlihat dari penanganan yang berbeda antara pengiriman produk makanan dan non-makanan. Produk makanan yang cenderung mudah meleleh ditempatkan secara khusus untuk mencegah

kerusakan akibat melelehnya produk.

Menurut Chandra (dalam Christine & Budiawan, 2017), aspek penentuan harga dapat dinilai berdasarkan harga yang ditawarkan oleh pesaing, penawaran diskon atau potongan harga, serta ragam sistem pembayaran. Alfamart, sebagai pesaing, mengadopsi strategi penentuan harga yang menarik bagi pelanggan sebagai bagian dari upaya bersaing dengan kompetitornya. Berikut ini adalah rangkuman wawancara mendalam dengan Chief Of Store Alfamart Semabung mengenai penetapan harga sebuah produk :

*“Alfamart mempunyai strategi dalam penetapan harga pada aplikasi Alfagift. Contohnya potongan separuh harga. Cukup membayar 1 produk saja dan pelanggan akan mendapatkan 2 produk. Dari sini, pelanggan akan lebih tertarik dan memilih untuk berbelanja di aplikasi Alfagift karena harga yang di bandrol pada aplikasi Alfagift dan toko alfamart berbeda. Di Alfagift juga tidak dikenakan PPN jadi membuat pelanggan lebih tertarik. Banyak sekali produk dengan harga yang jauh lebih murah daripada membeli di toko.”*



**Gambar 3** Penetapan harga pada Aplikasi Alfagift

Staff Alfamart Semabung menjelaskan bahwa strategi penetapan harga Alfamart sesuai dengan gambar yang disajikan. Strategi ini bertujuan untuk mendorong pelanggan berbelanja melalui aplikasi Alfagift. Kelebihannya termasuk kemudahan dan kesederhanaan berbelanja dari rumah, serta perbedaan harga antara produk di toko dan di

aplikasi online Alfacift. Contohnya, pembelian minyak angin aromaterapi seharga Rp.15.100 di Alfamart meliputi 2 produk, sedangkan harga normal untuk satu produk di toko adalah sama. Pelanggan yang menggunakan aplikasi Alfacift juga tidak dikenakan biaya PPN, memberikan nilai tambah bagi mereka.

Menurut Ismanto (2020:36), alat promosi dapat dibedakan menjadi beberapa kategori, termasuk *advertising, personal selling, sales promotion, public relations*. Berikut adalah rangkuman wawancara mendalam dengan staff Alfamart Semabung yaitu *Assistant Chief Of Store* mengenai strategi promosi yang diadopsi Alfamart untuk memperkenalkan aplikasi Online Alfacift guna meningkatkan penjualan :

*“Kita disini melakukan promosi untuk memperkenalkan Alfacift melalui media sosial contohnya instagram lengkap dengan cara mendaftar member aplikasi Alfacift, kemudian melalui iklan di berbagai media cetak dan media sosial yang dimana bintang iklannya adalah Raffi Ahmad. Kita juga melakukan promosi langsung dengan memberikan pengertian kepada para pelanggan apa saja benefitnya jika mereka mendownload atau mendaftar member dari aplikasi Alfacift. Adanya E-cataloge, promo tebus murah, dan gratis ongkos kirim. Kita juga membuat beberapa pendekatan kepada masyarakat dengan mengadakan event.”*

Alfamart melakukan tiga jenis promosi untuk memperkenalkan aplikasi Alfacift sebagai upaya meningkatkan penjualan, antara lain :

**Advertising**



**Gambar 4** Advertising melalui Instagram

Gambar tersebut menampilkan iklan yang dilakukan oleh Alfamart melalui akun Instagram mereka dengan judul “Selalu Untung

Belanja Lewat Aplikasi Alfacift.” Dengan jumlah pengikut sebanyak 3,5 juta, Alfamart berusaha mengundang pelanggan mereka untuk mengunduh aplikasi Alfacift melalui unggahan pada *feed Instagram*. Unggahan tersebut menampilkan berbagai promo menarik, yang bertujuan memberikan harga terbaik kepada pelanggan setia Alfamart.

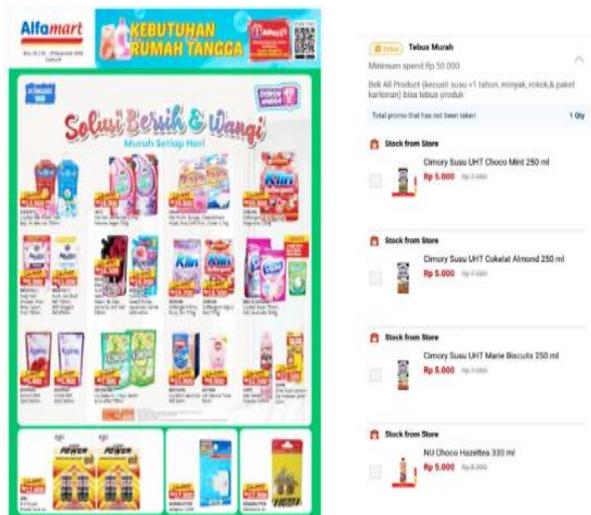
**Personal Selling**



**Gambar 5** Promo Tebus Murah dan E-Cataloge pada Aplikasi Alfacift

Gambar tersebut menunjukkan keunggulan aplikasi Alfacift yang menarik bagi pelanggan. Staff Alfamart menggunakan *personal selling* dengan memberikan informasi kepada pelanggan, termasuk promo tebus murah dan *E-Cataloge*. Dalam promo tebus murah, pelanggan bisa mendapatkan produk dengan harga Rp.5000 dengan pembelian minimal Rp.50.000 melalui aplikasi Alfacift. *E-Cataloge* membantu pelanggan mengetahui promo produk setiap hari. Dengan informasi ini, pelanggan cenderung tertarik untuk menggunakan aplikasi Alfacift.

## Sales Promotion



**Gambar 6** Sales Promotion Aplikasi Alfagift

Menurut Chandra (dalam Christine & Budiawan, 2017), promosi penjualan dapat dilakukan melalui *endorsement* atau penggunaan *Brand Ambassador* yang merupakan figur publik, Alfamart memanfaatkan pengaruh signifikan dari *Brand Ambassador*, Raffi Ahmad, untuk memengaruhi audiens. Sebagai seorang artis terkenal, Raffi Ahmad berperan sebagai penghubung antara merek dan masyarakat. Dia mengajak pengikut dan penggemarnya untuk mengunduh aplikasi Alfagift milik Alfamart. Gambar menunjukkan bahwa mengunduh aplikasi Alfagift memberikan kesempatan untuk mendapatkan voucher senilai hingga Rp.1.000.000. Upaya persuasif ini bertujuan untuk menarik minat audiens untuk menggunakan aplikasi Alfagift sebagai pilihan berbelanja online.

Pada aplikasi Alfagift terdapat layanan SAPA (Siap Antar Pesanan Anda) sehingga memudahkan para pelanggan dalam membeli kebutuhan sehari-hari. Berikut adalah wawancara mendalam dengan para staff Alfamart Semambung mengenai pemilihan gerai Alfamart sebagai tempat layanan SAPA melalui aplikasi Alfagift :

*“Tidak semua toko Alfamart mempunyai layanan pesan antar hanya toko dengan*

*sales penjualan rendah yang memiliki layanan SAPA (Siap Antar Pesanan Anda). Dengan adanya aplikasi Alfagift, pelanggan tinggal memesan barang yang mereka butuhkan secara online dan pesanan akan segera diantar sesuai dengan alamat pengirim. Dengan demikian, staff alfamart tidak mengandalkan penjualan secara offline saja untuk meningkatkan sales penjualan namun terdapat dua arah untuk menarik pelanggan sehingga peluang meningkatnya penjualan bisa maksimal.”*

Berdasarkan informasi dari informan, tidak semua cabang Alfamart menyediakan layanan SAPA (Siap Antar Pesanan Anda). Layanan ini hanya tersedia di cabang-cabang dengan penjualan rendah, memungkinkan peningkatan penjualan melalui aplikasi online Alfagift, tidak hanya dari penjualan langsung di toko. Hal ini mengakibatkan peningkatan penjualan secara keseluruhan secara signifikan.

Alfamart memiliki SOP (*Standard Operational Prosedure*) pelayanan dari para staff Alfamart. Hal tersebut sangat penting dan dapat berdampak pada peningkatan penjualan. Berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh informan Alfamart Semambung salah satunya *Crew Store* :

*“Kita mempunyai SOP pada pelayanan Alfagift. Yang pertama jika orderan masuk maka staff Alfamart mengirim pesan melalui Whatsapp pelanggan untuk mengkonfirmasi pesanan dan data diri pelanggan sudah sesuai untuk pengantaran. kalau pesan tidak mendapat respon, staff Alfamart melakukan nomer telephone biasa. Jika tetap tidak di angkat, kita membataalkan pesanan tersebut untuk meminimalisir pesanan fiktif. Jika pesanan sudah sampai ke alamat penerima sesuai dengan data diri pelanggan, selanjutnya pelanggan harus mengecek barang apakah sudah benar dengan produk yang dipesan melalui aplikasi Alfagift. Karena, tidak jarang kita mendapatkan komplain saat*

*sudah selesai pengantaran, sang pelanggan tidak menerima produk yang sesuai dengan yang sudah dipesan entah itu varian atau kuantitasnya. Pada saat mengantar pesanan pelanggan, kita juga harus memakai atribut serta kendaraan yang sudah ditetapkan standard operasionalnya.”*

Alfamart memiliki SOP khusus untuk melayani pelanggan melalui aplikasi Alfagift. Setelah pesanan diterima, staff Alfamart akan konfirmasi data pelanggan dan alamat pengiriman melalui WhatsApp untuk menghindari pesanan palsu. Pesanan harus diantarkan dalam 1 jam setelah pembayaran, dan pelanggan diwajibkan memeriksa pesanan mereka saat barang sampai. Staff juga harus menggunakan atribut dan kendaraan standar selama pengantaran.

Aplikasi Alfagift di Alfamart telah memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan penjualan, terutama di gerai dengan penjualan rendah. Terdapat peningkatan yang signifikan. Berikut adalah rangkuman wawancara dengan staff bertanggung jawab atas peningkatan penjualan di Alfamart Semabung :

*“Alfamart Semabung berdiri tahun 2018, penjualannya terus merosot dan tidak mencapai target sales karena Alfamart semabung berada di lingkup pedesaan yang daya konsumsinya rendah. Tahun 2020 hadirilah aplikasi Alfagift dengan layanan SAPA (Siap Antar Pesanan Anda) sehingga memudahkan para pelanggan untuk berbelanja tanpa perlu keluar rumah. Adanya aplikasi Alfagift, persentase penjualan meningkat hingga 30% karena jangkauan untuk menarik pelanggan cukup luas.”*

Berdasarkan informasi dari informan, Alfamart Semabung tidak mencapai target penjualan sejak tahun 2018. Namun, pada tahun 2020, aplikasi Alfagift diperkenalkan sebagai solusi dengan menawarkan kemudahan

berbelanja melalui aplikasi online dan promo menarik. Menurut *Chief of Store* Alfamart Semabung, Alfagift telah memberikan dampak positif dengan meningkatkan target penjualan hingga 30% hingga saat ini.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian di Alfamart Semabung mengenai strategi komunikasi pemasaran untuk meningkatkan penjualan melalui aplikasi Alfagift menyimpulkan bahwa Alfamart menerapkan dua strategi utama : *Pull Strategy* dengan mengadakan kuis hadiah di *Instagram* dan *Push Strategy* dengan memberikan harga promo. Alfamart memperkenalkan Alfagift melalui advertising di *Instagram*, *personal selling* dengan *E-Cataloge*, dan promo tebus murah, serta sales promotion dengan menunjuk Raffi Ahmad sebagai *Brand Ambassador*. Diluncurkannya Alfagift memperluas komunikasi dengan pelanggan dengan menawarkan fitur menarik seperti *update promo*, *poin reward*, layanan SAPA, dan *Easy Payment*. Harga yang lebih rendah dan bebas biaya PPN juga menjadi strategi dalam penetapan harga. Alfamart memiliki SOP ketat dalam layanan Alfagift, termasuk konfirmasi pesanan, pemeriksaan produk, dan pengantaran menggunakan kendaraan bermotor yang ditetapkan.

## SARAN

Berikut adalah saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan kesimpulan:

1. Staff di semua gerai Alfamart, termasuk Alfamart Semabung, diharapkan meningkatkan kehati-hatian dalam menyiapkan pesanan produk dari pelanggan melalui aplikasi Alfagift untuk mencegah kesalahan varian dan jumlah produk.
2. Masyarakat disarankan agar lebih teliti saat berbelanja online dengan memastikan data pribadi dan alamat penerima diisi dengan lengkap untuk mempercepat proses pengiriman dan mengurangi risiko keterlambatan.

## REFERENSI

Abrimanto, A. G. (2017). KINERJA BADAN

- PERMUSYAWARATAN DESA  
DALAM MENINGKATKAN  
PEMBANGUNAN MASYARAKAT.  
*Universitas Pendidikan Indonesia*, 240.
- Christine, C., & Budiawan, W. (2017). Analisis Pengaruh Marketing Mix (7P) terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi pada House of Moo, Semarang). *Industrial Engineering Online Journal*, 6(1).
- Harahap, E. R., Delianti, V. I., Studi, P., Teknik, P., Dan, I., & Padang, U. N. (2023). Web *Wedding Organizer*. 2(2), 439–443.
- Indrako, D. I., & Gusrizaldi, R. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penjualan di Indrako Swalayan Teluk Kuantan. *Valuta*, 2(2), 286–303.
- Luthfiyah, M. F. (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus*. November, 26.
- Purnama, M. B. (2022). PENGARUH PERENCANAAN SUMBER DAYA MANUSIA, REKRUTMEN DAN PENEMPATAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. KEWALRAM INDONESIA. 80–103.
- Retno, N. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI KOMUNITAS HONG DALAM MELESTARIKAN PERMAINAN TRADISIONAL. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1, 12(2004)*, 6–25.
- Wahyudin, H. (2019). IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO DALAM PENENTUAN OBJEK AUDIT KEPABEANAN DAN CUKAI (STUDI PADA DIREKTORAT AUDIT KEPABENANAN DAN CUKAI, DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI, KEMENTERIAN KEUANGAN). *Bab iii me*, 1–9.  
<http://repository.stei.ac.id/670>